

2015

# Managementrapportage REGIOTAXI



Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland  
Januari 2016, 1<sup>e</sup> conceptversie  
Op basis van gegevens De Vier Gewesten

# Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	2
2. Gebruik van de Regiotaxi .....	3
2.1 Ritten .....	3
2.2 Personen .....	5
2.3 Gratis begeleiding .....	9
2.4 Rolstoelen .....	10
2.5 SoHo-honden .....	10
2.6 Zones .....	11
2.6.1 Nachtzones .....	11
2.7 Vervoerspassen .....	12
2.8 Vervoersbewegingen .....	12
3. Stiptheid ruitvoering .....	13
3.1 Loosritten .....	15
3.2 Warme terugbelservice .....	15
4. Klachtenoverzicht .....	16
4.1 Klachtenafhandeling .....	16
5. Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale .....	19
6. Gebruik ophaalpunten .....	20
6.1 Ophaalpunt Breestraat .....	21
6.2 Ophaalpunt Station Leiden Centraal .....	22
6.3 Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp .....	23
6.4 Ophaalpunt Bevrijdingsplein te Leiden .....	24
6.5 "Halte" Aarhof te Alphen aan den Rijn .....	24
7. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen .....	25
8. Top vertrek- en bestemmingsadressen .....	26
9. Trivia .....	28
10. Conclusie .....	29
Addendum I: Rittengebruik over de jaren .....	30
Addendum II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2015 .....	41
Addendum II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten .....	43

# 1. Inleiding

## 2015.

Wegwerkzaamheden, het toeristenseizoen, de onduidelijkheden rond de BoordComputer Taxi en helaas een faillissement van één van de vaste onderaannemers van de Regiotaxi. Het is maar een kleine greep uit alle zaken die het eerste halfjaar van 2015 markeerden.

Eén van de belangrijkste zaken voor de klant uit de Bollenstreek ging echter al direct op 1 januari in. Gekeken naar de toenemende kosten van het CVV-vervoer is door de ISD-gemeenten (Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen) besloten de eigen bijdrage op te hogen boven de gebruikelijke indexatie. Het leidde inderdaad tot een – soms forse – afname van het vervoer. Deze daling is echter ook een effect van een striktere indicatie door gemeenten en het optreden tegen oneigenlijk gebruik van de Regiotaxi. Echter, gelet op de landelijke afname van het vervoer valt de daling in deze regio al met al nog mee.

Ook de werkgroep die zich bezig houdt met de bundeling van doelgroepenvervoer is van start gegaan en er wordt uitgekeken naar de eerste resultaten.

Ook in 2015 gold weer dat zowel de opdrachtgever als de vervoerder hun uiterste best doen om de Regiotaxi een goed functionerend systeem voor alle klanten te laten blijven zijn.



Zonekaart van de Regiotaxi

## 2. Gebruik van de Regiotaxi

### 2.1 Ritten

Het jaar 2015 sluit af met een totaal aantal ritten à **332.727 op de teller**.

Hiermee sluit het jaar wederom lager af, ten opzichte van het vorig jaar, een daling van **4,61%**.

De daling lijkt vooral het gevolg van het strengere toezicht van gemeenten op het AWBZ-gebruik van de Regiotaxi, waar deze niet voor bedoeld is. Ook de hogere eigen bijdrage die in de ISD-gemeenten gevraagd wordt sinds 1 januari 2015 lijkt het gebruik te drukken. Op het totale gebruik van de Regiotaxi, *over jaren gemeten*, lijken het echter evenzeer natuurlijke curves van stijging en daling te zijn. De vervoerder zelf geeft aan dat de daling, vergeleken met andere regio's in het land nog behoorlijk meevalt.

Het kopje RS Soc. Begeel. is kort voor Rijnstreek Sociale Begeleiding: alle Wmo-gerechtigden uit Alphen aan den Rijn en Rijnwoude mogen voor een gemaximeerd aantal retourritten een sociaal begeleider meenemen. De sociale begeleiders die als gezelschap meereizen - dus niet als medisch begeleider - reizen als OV reiziger, maar betalen het Wmo tarief. Deze situatie is alleen van toepassing op deze twee kernen.

Doelgroep	Pashouders 2015 <sup>1</sup>	4 <sup>e</sup> kwartaal 2015		4 <sup>e</sup> kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	621	9.634	11,28%	11.796	-18,33%
RS Soc. Begeel.	---	889	1,04%	818	+8,68%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn	2.606	14.944	17,50%	13.284	+12,50%
Hillegom	698	3.409	3,99%	4.016	-15,11%
Kaag & Braassem	525	3.311	3,88%	2.894	+14,41%
Katwijk	891	2.332	2,73%	2.365	-1,40%
Leiden	3.077	20.690	24,23%	22.138	-6,54%
Leiderdorp	742	4.286	5,02%	4.537	-5,53%
Lisse	568	2.331	2,73%	2.691	-13,38%
Nieuwkoop	894	4.232	4,96%	3.739	+13,19%
Noordwijk	742	4.156	4,87%	4.444	-6,48%
Noordwijkerhout	506	2.200	2,58%	2.874	-23,45%
Oegstgeest	516	2.392	2,80%	2.439	-1,93%
Rijnwoude <sup>2</sup>	423	2.271	2,66%	2.070	+9,71%
Teylingen	896	4.636	5,43%	5.301	-12,54%
Voorschoten	623	2.473	2,90%	2.940	-15,88%
Zoeterwoude	255	1.194	1,40%	1.082	+10,35%
<b>Totaal</b>	<b>13.962</b>	<b>85.380</b>	<b>100,00%</b>	<b>89.428</b>	<b>-4,53%</b>

Aantal uitgevoerde ritten 4<sup>e</sup> kwartaal 2015 in verhouding tot 2014

<sup>1</sup> Stand per 31-12-2015

<sup>2</sup> Rijnwoude wordt bij de gemeente Alphen a/d Rijn nog apart gefactureerd en dus ook hier apart geadmineistreerd.

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

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

Doelgroep	Pashouders 2015 <sup>4</sup>	2 <sup>e</sup> kwartaal 2015		2 <sup>e</sup> kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	606	6.591	7,97%	7.239	-8,95%
RS Soc. Begel.	---	894	1,08%	821	+8,89%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn	2.549	13.772	16,66%	11.638	+18,34%
Hillegom	697	3.526	4,27%	4.617	-23,63%
Kaag & Braassem	517	3.172	3,84%	3.125	+1,50%
Katwijk	849	2.574	3,11%	2.621	-1,79%
Leiden	3.092	21.272	25,73%	22.842	-6,87%
Leiderdorp	720	4.493	5,43%	4.214	+6,62%
Lisse	558	2.457	2,97%	3.274	-24,95%
Nieuwkoop	859	3.462	4,19%	3.933	-11,98%
Noordwijk	751	3.963	4,79%	4.829	-23,52%
Noordwijkerhout	512	2.757	3,33%	3.587	-23,14%
Oegstgeest	489	2.562	3,10%	2.622	-2,29%
Rijnwoude	444	2.273	2,75%	2.564	-11,35%
Teylingen	879	5.078	6,14%	5.458	-6,96%
Voorschoten	615	2.728	3,30%	2.327	+17,23%
Zoeterwoude	243	1.107	1,34%	1.211	-8,59%
<b>Totaal</b>	<b>13.774</b>	<b>82.681</b>	<b>100,00%</b>	<b>86.929</b>	<b>-4,89%</b>

Aantal uitgevoerde ritten 2<sup>e</sup> kwartaal 2015 in verhouding tot 2014

<sup>3</sup> Stand per 31-03-2015

<sup>4</sup> Stand per 31-06-2015

Doelgroep	Pashouders 2015 <sup>5</sup>	3 <sup>e</sup> kwartaal 2015		3 <sup>e</sup> kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	623	7.677	9,88%	9.222	-16,75%
RS Soc. Begeel.		747	0,96%	872	-14,33%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn	2.582	12.827	16,50%	12.065	+6,32%
Hillegom	691	3.288	4,23%	3.866	-14,95%
Kaag & Braassem	512	2.985	3,84%	2.855	+4,55%
Katwijk	875	2.232	2,87%	2.008	+11,16%
Leiden	3077	19.559	25,17%	21.045	-7,06%
Leiderdorp	738	4.168	5,36%	3.947	+5,60%
Lisse	566	2.071	2,66%	2.803	-26,11%
Nieuwkoop	873	3.379	4,35%	3.598	-6,09%
Noordwijk	749	3.712	4,78%	4.006	-7,34%
Noordwijkerhout	514	2.235	2,88%	2.770	-19,31%
Oegstgeest	507	2.419	3,11%	2.466	-1,91%
Rijnwoude	435	2.169	2,79%	2.083	+4,13%
Teylingen	892	4.409	5,67%	4.769	-7,55%
Voorschoten	628	2.643	3,40%	2.427	+8,90%
Zoeterwoude	251	1.197	1,54%	926	+29,27%
<b>Totaal</b>	<b>13.890</b>	<b>77.717</b>	<b>100,00%</b>	<b>81.728</b>	<b>-4,91%</b>

*Aantal uitgevoerde ritten 3<sup>e</sup> kwartaal 2015 in verhouding tot 2014*

## 2.2 Personen

En hoeveel mensen zijn er tijdens al deze ritten vervoerd?

Het totaal voor 2015 komt neer op een reizigersaantal van **355.326 personen**, een **afname van 4,70%** ten opzichte van het voorgaande jaar.

<sup>5</sup> Stand per 30-09-2015

Doelgroep	Pashouders 2015 <sup>6</sup>	4 <sup>e</sup> kwartaal 2015		4 <sup>e</sup> kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	621	10.136	11,12%	12.503	-18,93%
RS Soc. Begel.	---	891	0,98%	818	8,92%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn	2.606	15.350	16,85%	13.658	12,39%
Hillegom	698	3.627	3,98%	4.281	-15,28%
Kaag & Braassem	525	3.512	3,85%	3.094	13,51%
Katwijk	891	2.639	2,90%	2.659	-0,75%
Leiden	3.077	22.831	25,06%	24.581	-7,12%
Leiderdorp	742	4.516	4,96%	4.854	-6,96%
Lisse	568	2.474	2,72%	2.850	-13,19%
Nieuwkoop	894	4.344	4,77%	3.865	12,39%
Noordwijk	742	4.373	4,80%	4.700	-6,96%
Noordwijkerhout	506	2.354	2,58%	3.076	-23,47%
Oegstgeest	516	2.676	2,94%	2.685	-0,34%
Rijnwoude	423	2.343	2,57%	2.153	8,82%
Teylingen	896	4.900	5,38%	5.533	-11,44%
Voorschoten	623	2.774	3,04%	3.231	-14,14%
Zoeterwoude	255	1.373	1,51%	1.256	9,32%
<b>Totaal</b>	<b>13.962</b>	<b>91.113</b>	<b>100,00%</b>	<b>95.797</b>	<b>-4,89%</b>

Aantal vervoerde personen 4e kwartaal 2015 t.o.v. 4e kwartaal 2014

Doelgroep	Pashouders 2015 <sup>7</sup>	1 <sup>e</sup> kwartaal 2015		1 <sup>e</sup> kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	601	7.361	7,95%	7.466	-1,41%
RS Soc. Begel.	---	961	1,04%	868	+10,48%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.510	14.360	15,51%	12.656	+13,46%
Hillegom	694	4.121	4,45%	4.827	-14,63%
Kaag & Braassem	521	3.225	3,48%	3.530	-8,64%
Katwijk	845	2.771	2,99%	2.929	-5,39%
Leiden	3.132	25.328	27,35%	26.021	-2,66%
Leiderdorp	721	4.832	5,22%	4.928	-1,95%
Lisse	549	2.722	2,94%	3.865	-29,57%
Nieuwkoop	838	4.069	4,39%	4.112	-1,05%
Noordwijk	746	4.713	5,09%	5.480	-14,00%
Noordwijkerhout	518	2.926	3,16%	3.885	-24,68%
Oegstgeest	490	2.834	3,06%	2.746	+3,20%
Rijnwoude	444	2.390	2,58%	2.640	-9,47%
Teylingen	851	5.568	6,01%	6.450	-13,67%
Voorschoten	606	3.038	3,28%	2.729	+11,32%
Zoeterwoude	282	1.395	1,51%	1.443	-3,33%
<b>Totaal</b>	<b>13.747</b>	<b>92.614</b>	<b>100,00%</b>	<b>96.575</b>	<b>-4,10%</b>

Aantal vervoerde personen 1e kwartaal 2015 t.o.v. 1e kwartaal 2014

<sup>6</sup> Stand per 31-12-2015

<sup>7</sup> Stand per 31-03-2015

Doelgroep	Pashouders 2015 <sup>8</sup>	2 <sup>e</sup> kwartaal 2015		2 <sup>e</sup> kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	606	6.958	7,87%	7.691	-9,53%
RS Soc. Begel.	---	895	1,01%	828	7,97%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.549	14.193	16,05%	11.904	19,23%
Hillegom	697	3.832	4,33%	4.939	-22,41%
Kaag & Braassem	517	3.336	3,77%	3.368	-0,95%
Katwijk	849	2.887	3,26%	2.924	-1,27%
Leiden	3.092	23.635	26,72%	25.342	-6,74%
Leiderdorp	720	4.730	5,35%	4.523	4,58%
Lisse	558	2.568	2,90%	3.436	-25,26%
Nieuwkoop	859	3.547	4,01%	3.995	-11,21%
Noordwijk	751	4.200	4,75%	5.047	-16,78%
Noordwijkerhout	512	2.935	3,32%	3.832	-23,41%
Oegstgeest	489	2.850	3,22%	2.906	-1,93%
Rijnwoude	444	2.332	2,64%	2.634	-11,47%
Teylingen	879	5.320	6,01%	5.730	-7,16%
Voorschoten	615	3.018	3,41%	2.565	+17,66%
Zoeterwoude	243	1.216	1,37%	1.375	-11,56%
<b>Totaal</b>	<b>13.774</b>	<b>88.452</b>	<b>100,00%</b>	<b>93.039</b>	<b>-4,93%</b>

Aantal vervoerde personen 2e kwartaal 2015 t.o.v. 2e kwartaal 2014

Doelgroep	Pashouders 2015 <sup>9</sup>	3 <sup>e</sup> kwartaal 2015		3 <sup>e</sup> kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	623	7.996	9,62%	9.738	-17,89%
RS Soc. Begel.		747	0,90%	809	-7,66%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn	2.582	13.164	15,83%	12.315	6,89%
Hillegom	691	3.502	4,21%	4.124	-15,08%
Kaag & Braassem	512	3.160	3,80%	3.126	1,09%
Katwijk	875	2.479	2,98%	2.224	11,47%
Leiden	3077	21.765	26,18%	23.374	-6,88%
Leiderdorp	738	4.413	5,31%	4.171	5,80%
Lisse	566	2.214	2,66%	2.967	-25,38%
Nieuwkoop	873	3.476	4,18%	3.678	-5,49%
Noordwijk	749	3.973	4,78%	4.213	-5,70%
Noordwijkerhout	514	2.409	2,90%	2.996	-19,59%
Oegstgeest	507	2.699	3,25%	2.747	-1,75%
Rijnwoude	435	2.222	2,67%	2.172	2,30%
Teylingen	892	4.635	5,57%	5.049	-8,20%
Voorschoten	628	2.954	3,55%	2.607	13,31%
Zoeterwoude	251	1.339	1,61%	1.078	24,21%
<b>Totaal</b>	<b>13.890</b>	<b>83.147</b>	<b>100,00%</b>	<b>87.453</b>	<b>-4,92%</b>

Aantal vervoerde personen 3e kwartaal 2015 t.o.v. 3e kwartaal 2014



Naast de hier boven getelde personen stapten ook nog **meereizenden, gratis begeleiders en kinderen** in de Regiotaxi. De **meereizenden** tellen als volwaardig reiziger mee, maar worden in de administratie gescheiden genoteerd.

De **kinderen** die geregistreerd staan, zijn kinderen onder de 4 jaar en reizen gratis mee. Worden al deze personen nog meegeteld, dan komt het totaal aantal mensen dat in 2015 in een Regiotaxi plaatsnam uit op **375.398, 5,42% minder** dan een jaar eerder.

Doelgroep	1 <sup>e</sup> kwartaal 2015				2 <sup>e</sup> kwartaal 2015			
	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen
		Aantallen	% tov. aantal ritten			Aantallen	% tov. aantal ritten	
OV-Algemeen	347	44	0,63%	15	331	23	0,35%	6
RS. Soc. Begel.	0	---	---	0	0	---	---	0
<i>Wmo-gebruikers</i>								
Alphen a/d Rijn	0	221	1,58%	11	0	393	2,85%	5
Hillegom	4	158	4,07%	11	7	297	8,42%	3
Kaag & Braassem	10	89	2,89%	0	11	153	4,82%	0
Katwijk	0	165	6,75%	0	0	249	9,67%	3
Leiden	40	1.455	6,32%	69	45	2.303	10,83%	15
Leiderdorp	0	187	4,12%	13	0	237	5,27%	0
Lisse	0	81	3,12%	3	0	111	4,52%	3
Nieuwkoop	0	68	1,71%	2	2	83	2,40%	0
Noordwijk	27	141	3,16%	0	32	204	5,15%	0
Noordwijkerhout	0	130	4,75%	0	4	174	6,31%	0
Oegstgeest	10	140	5,38%	0	14	274	10,69%	0
Rijnwoude	0	23	0,99%	0	0	49	2,16%	0
Teylingen	20	141	2,65%	0	39	197	3,88%	0
Voorschoten	8	141	5,06%	13	0	288	10,56%	4
Zoeterwoude	0	93	7,40%	0	0	106	9,58%	0
<b>Totaal</b>	<b>466</b>	<b>5.108</b>	<b>5,87%</b>	<b>137</b>	<b>485</b>	<b>5.141</b>	<b>6,22%</b>	<b>39</b>

*Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en kinderen*

<sup>8</sup> Stand per 31-06-2015

<sup>9</sup> Stand per 30-09-2015

Doelgroep	3 <sup>e</sup> kwartaal 2015				4 <sup>e</sup> kwartaal 2015			
	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen
		Aantallen	% tov. aantal ritten			Aantallen	% tov. aantal ritten	
OV-Algemeen	284	26	0,34%	4	397	95	0,99%	7
RS. Soc. Begel.	0	---	---	0	0	---	---	0
<i>Wmo-gebruikers</i>								
Alphen a/d Rijn	0	312	2,43%	24	0	362	2,42%	9
Hillegom	14	200	6,08%	0	11	206	6,04%	4
Kaag & Braassem	6	166	5,56%	0	9	190	5,74%	0
Katwijk	0	203	9,09%	2	0	254	10,89%	2
Leiden	74	2116	10,82%	14	33	2094	10,12%	8
Leiderdorp	0	245	5,88%	8	0	230	5,37%	0
Lisse	0	143	6,90%	5	0	143	6,13%	1
Nieuwkoop	2	95	2,81%	2	0	112	2,65%	0
Noordwijk	36	221	5,95%	2	28	189	4,55%	0
Noordwijkerhout	0	174	7,79%	0	0	154	7,00%	0
Oegstgeest	18	262	10,83%	0	39	245	10,24%	0
Rijnwoude	0	35	1,61%	1	0	26	1,14%	0
Teylingen	16	208	4,72%	0	6	257	5,54%	0
Voorschoten	4	307	11,62%	0	18	283	11,44%	0
Zoeterwoude	2	126	10,53%	1	16	144	12,06%	8
<b>Totaal</b>	<b>456</b>	<b>4.839</b>	<b>6,23%</b>	<b>63</b>	<b>557</b>	<b>4.984</b>	<b>5,84%</b>	<b>39</b>

Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en kinderen

### 2.3 Gratis begeleiding

Zoals te zien is in bovenstaande tabellen, bestaan er tussen de gemeenten flinke verschillen in de mate waarin gratis begeleiders mee (kunnen) reizen. Een gemeente is vrij om zelf de begeleiding toe te kennen en iedere gemeente hanteert hiervoor een – al dan niet met andere gemeenten gedeeld - protocol. Gemeenten worden geacht alleen begeleiding te indiceren als tijdens de rit noodzakelijke ondersteuning van de passagier gewenst is.

## 2.4 Rolstoelen

De Regiotaxi is natuurlijk geschikt voor mensen die van een rolstoel gebruik moeten maken.

Maar hoeveel rolstoelgebruikers nemen er eigenlijk plaats in de Regiotaxi? Dit blijkt, over de maanden bekeken een heel stabiel gemiddelde te zijn. Over het jaar **7,58% van het totaal aantal gebruikers.**

Rolstoelen	Aantal	%-ge op totaal gebruikers
januari	2.342	7,48%
februari	2.071	7,20%
maart	2.270	6,98%
april	2.232	7,40%
mei	2.197	7,51%
juni	2.140	7,31%
juli	2.077	7,70%
augustus	2.197	8,22%
september	2.298	8,72%
oktober	2.304	8,67%
november	2.227	7,18%
december	2.583	8,58%
<b>Totaal</b>	<b>26.938</b>	<b>7,58%</b>

*Aantallen rolstoelgebruikers, absoluut en in verhouding tot het totaal aantal reizigers*

## 2.5 SoHo-honden

Het aantal trouwe viervoeters dat regelmatig hun baas of bazin vergezelt in de taxi is in nevenstaande tabel weergegeven.

Opvallend is natuurlijk dat het leeuwendeel toe te schrijven is aan slechts enkele gemeenten.

Doelgroep	1 <sup>e</sup> kwartaal 2015	2 <sup>e</sup> kwartaal 2015	3 <sup>e</sup> kwartaal 2015	4 <sup>e</sup> kwartaal 2015
OV-Algemeen	4	13	9	10
RS. Soc. Begel.	2	1	0	2
<i>Wmo-gebruikers</i>				
Alphen a/d Rijn	26	28	25	44
Hillegom	0	2	0	1
Kaag & Braassem	4	0	3	2
Katwijk	52	64	44	53
Leiden	9	15	16	14
Leiderdorp	0	0	0	0
Lisse	0	0	0	0
Nieuwkoop	0	0	0	0
Noordwijk	1	1	4	0
Noordwijkerhout	0	0	0	0
Oegstgeest	2	0	0	0
Rijnwoude	13	10	18	46
Teylingen	2	6	2	1
Voorschoten	0	2	0	0
Zoeterwoude	0	3	14	19
<b>Totaal</b>	<b>115</b>	<b>145</b>	<b>135</b>	<b>192</b>

*Aantallen meereizende SOHO-honden*

## 2.6 Zones

Alle reizigers, meereizenden, begeleiders, kinderen en SoHo-honden verreden over 2015 een totaal van **1.036.507 zones**; deze volgen hierin dezelfde lijn van daling als de ritten en reizigers met **5,19%**.

Omgerekend naar ritten levert dit een gemiddelde van **3,10 zones** per rit (incl. opstapzone) op.

Doelgroep	1° kwartaal		2° kwartaal		3° kwartaal		4° kwartaal	
	2015		2015		2015		2015	
OV-Algemeen	23.044	3,32	22.636	3,43	25.422	3,31	32.357	3,36
RS. Soc. Begel.	3.383	3,53	3.259	3,65	2.729	3,65	3.203	3,60
<i>Wmo-gebruikers</i>								
Alphen a/d Rijn	41.568	2,97	41.366	3,00	38.367	2,99	44.501	2,98
Hillegom	14.012	3,61	12.771	3,62	11.757	3,58	11.974	3,51
Kaag & Braassem	11.378	3,70	11.564	3,65	11.043	3,70	11.910	3,60
Katwijk	8.570	3,51	9.022	3,51	7.792	3,49	8.228	3,53
Leiden	58.124	2,52	55.244	2,60	50.895	2,60	52.717	2,55
Leiderdorp	13.461	2,96	13.496	3,00	12.257	2,94	12.642	2,95
Lisse	9.001	3,46	8.867	3,61	7.257	3,50	7.769	3,33
Nieuwkoop	14.695	3,70	13.114	3,79	12.703	3,76	15.738	3,72
Noordwijk	13.652	3,06	12.805	3,23	11.949	3,22	13.297	3,20
Noordwijkerhout	9.399	3,44	9.566	3,47	8.115	3,63	7.639	3,47
Oegstgeest	8.249	3,17	8.081	3,15	7.581	3,13	7.432	3,11
Rijnwoude	8.398	3,62	8.290	3,65	8.246	3,80	8.175	3,60
Teylingen	16.886	3,17	16.361	3,22	14.003	3,18	14.802	3,19
Voorschoten	9.529	3,42	9.123	3,34	9.133	3,46	8.567	3,46
Zoeterwoude	4.670	3,72	4.058	3,67	4.363	3,64	4.302	3,60
<b>Totaal</b>	<b>268.019</b>	<b>3,08</b>	<b>259.623</b>	<b>3,14</b>	<b>243.612</b>	<b>3,13</b>	<b>262.050</b>	<b>3,07</b>

*Aantal verreden zones en de gemiddelden per rit*

### 2.6.1 Nachtzones

De Regiotaxi is een 24-uursvoorziening. In hoeverre wordt hier gebruik van gemaakt?

In nevenstaande tabel ziet u een overzicht van de geboekte nachtzones in het eerste halfjaar.

Nachtzones	Aantal
januari	497
februari	139
maart	103
april	136
mei	139
juni	205
juli	241
augustus	86
september	136
oktober	219
november	135
december	115
<b>Totaal</b>	<b>2.151</b>

*Aantallen geboekte nachtzones*

## 2.7 Vervoersplassen

Voor de gemeenten die procentueel hoog scoren op het aantal passen gemeten tegen het aantal inwoners is vaak de aanwezigheid van (een) gespecialiseerde zorginstelling(en) als verklaring aan te wijzen.

Oegstgeest en, met name, Katwijk komen, op hun beurt, erg laag uit wat al jaren een onveranderd gegeven is.

Doelgroep	Pashouders 2015	Inwoner- aantal <sup>10</sup>	% -ge inwoners	Stijging/Daling tov. 2014	
				Pashouders 2014	
OV-Algemeen	621	---	---	591	+0 +5,08%
RS Soc. Begeel.	---	---	---	---	---
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn	3.029	107.396	2,82%	2.927	+102 +3,48%
Hillegom	698	21.101	3,31%	690	+8 +1,16%
Kaag & Braassem	525	25.844	2,03%	518	+7 +1,35%
Katwijk	891	63.633	1,40%	847	+44 +5,19%
Leiden	3.077	121.562	2,53%	3.140	-63 -2,01%
Leiderdorp	742	26.853	2,76%	700	+42 +6,00%
Lisse	568	22.539	2,52%	542	+26 +4,80%
Nieuwkoop	894	27.114	3,30%	837	+57 +6,81%
Noordwijk	742	25.604	2,90%	744	-2 -0,27%
Noordwijkerhout	506	16.063	3,15%	521	-15 -2,88%
Oegstgeest	516	22.997	2,24%	494	+22 +4,45%
Rijnwoude <sup>11</sup>	---	---	---	---	---
Teylingen	896	35.646	2,51%	859	+37 +4,31%
Voorschoten	623	25.150	2,48%	600	+23 +3,83%
Zoeterwoude	255	8.114	3,14%	276	-21 -7,61%
<b>Totaal</b>	<b>14.583</b>	<b>549.616</b>	<b>2,65%</b>	<b>13.695</b>	<b>888 +6,48%</b>

Aantallen pashouders per gemeente op 31-12-2015, in percentage op het totaal aantal inwoners en vergeleken met 2014

## 2.8 Vervoersbewegingen

Vervoers- bewegingen	Binnen plaats <sup>12</sup>	Buiten plaats	Binnen gemeente	Buiten gemeente
<65	26.896	67.210	36.843	57.263
65-69	8.560	12.390	9.771	11.179
70-74	12.139	18.517	22.780	16.876
75-79	23.340	33.481	26.669	30.152
80eo	70.411	82.382	79.382	73.411

Aantallen vervoersbewegingen van personen binnen en buiten de eigen woonplaats/gemeente

<sup>10</sup> Aantallen per 01-01-2015

<sup>11</sup> Omdat de inwonersaantallen voor Rijnwoude apart niet bekend zijn, zijn deze gegevens in de cijfers van Alphen aan den Rijn meegenomen.

<sup>12</sup> Met 'plaats' wordt een ongedeelde gemeente of kern aangeduid  
Met 'gemeente' het totaal van kernen die één gemeente vormen

### 3. Stiptheid ruitvoering

	Rit op tijd	Rit te laat	Rit te vroeg	Persoon op tijd	Persoon te laat	Persoon te vroeg
Januari	28.531	678	204	30.367	725	212
Februari	26.208	631	185	27.918	667	190
Maart	29.556	737	219	31.520	786	229
April	26.741	1.303	193	28.542	1.402	206
Mei	26.236	877	248	28.030	985	253
Juni	25.858	1.123	102	27.729	1.198	107
Juli	24.126	825	159	25.898	900	163
Augustus	23.635	1.078	169	25.391	1.162	179
September	26.624	914	187	28.284	975	195
Oktober	27.030	913	264	28.732	991	274
November	27.880	969	304	29.603	1.072	329
December	26.982	787	251	28.969	877	266
<b>Totaal</b>	<b>319.407</b>	<b>10.835</b>	<b>2.485</b>	<b>340.983</b>	<b>11.740</b>	<b>2.603</b>

*Aantal gereden ritten en personen en hoeveel hiervan te laat/vroeg waren*

Weliswaar vindt u in bovenstaande tabel kolommen waarbij de rit, danwel de persoon **te vroeg** gereden werd, deze cijfers worden niet meegenomen in het kwaliteitspercentage. Ritten die te vroeg worden verreden, geschieden, volgens de informatie van De Vier Gewesten, in overeenstemming met de klant. Dit is met name het geval bij ziekenhuizen waar de taxi's af en aan rijden. De Vier Gewesten geeft aan dat als taxi en klant allebei gereed zijn, al is de taxi te vroeg, het niet van klantvriendelijkheid zou getuigen de klant te laten wachten, omdat het anders buiten de 15-minutenmarge valt.

In hoeverre dit inderdaad in overeenstemming is met de klant, wordt gemeten door de *klachten* naast dit gegeven te leggen. Om deze redenen is besloten de te-vroegritten niet in het kwaliteitspercentage op te nemen en deze secuur te blijven controleren aan de hand van de klachten. Uit de klachtenoverzichten over het jaar heen, is er inderdaad 3 maal een klacht ingediend over een taxi die te vroeg zou zijn; in twee gevallen bleek het te gaan om een verkeerde interpretatie van de 'spelregels' van de Regiotaxi door de klant. Deze klachten zijn derhalve ongegrond verklaard. In het derde geval ging het om een fout in de planning.

Bovenstaande cijfers omgezet naar percentages brengt ons dan tot het volgende:

	Rit te laat 2015	Rit te laat 2014	Persoon te laat 2015	Persoon te laat 2014
januari	2,31%	3,71%	2,32%	3,69%
februari	2,33%	3,93%	2,32%	3,96%
maart	2,42%	4,53%	2,42%	4,59%
april	4,61%	4,95%	4,65%	5,09%
mei	3,21%	4,36%	3,37%	4,39%
juni	4,15%	3,98%	4,13%	3,96%
juli	3,29%	4,91%	3,34%	5,04%
augustus	4,33%	5,00%	4,35%	5,03%
september	3,30%	4,74%	3,31%	4,80%
oktober	3,24%	4,52%	3,30%	4,60%
november	3,32%	2,09%	3,46%	2,12%
december	2,81%	4,17%	2,91%	4,19%
<b>Totaal</b>	<b>3,28%</b>	<b>4,24%</b>	<b>3,32%</b>	<b>4,29%</b>

*Percentages te-laattritten gemeten t.o.v. het totale aantal; vergelijking met 2014*

De Regiotaxi dient maandelijks een minimaal kwaliteitsniveau te halen, waarbij 95% van het aantal vervoerde personen op tijd – dus binnen de toegestane marges van 15 minuten te vroeg / 15 minuten te laat – moet worden opgehaald. Hierbij gelden het jaar rond natuurlijk een aantal “moeilijke” perioden/dagen. In de periode dat de Keukenhof is geopend, zijn de wegen uiteraard veel drukker dan normaal. Maar ook een speciale dag als “Leids Ontzet” ontwricht het verkeer behoorlijk. In dit soort gevallen worden de klanten er tijdens hun boeking ook op gewezen dat de situatie anders is dan normaal, wat in vrijwel alle gevallen met begrip wordt aangenomen.

### 3.1 Loosritten

Om eender welke reden kan het gebeuren dat chauffeur en klant elkaar mislopen. In dit geval wordt gesproken over een loosrit. De klant wordt in een dergelijk geval op de hoogte gesteld dat de taxi is geweest middels een kaartje in de bus.

	Totaal ritten	Totaal loosritten	Percentage
januari	29.413	399	1,36%
februari	27.024	317	1,17%
maart	30.512	334	1,09%
april	28.237	341	1,21%
mei	27.361	343	1,25%
juni	27.083	321	1,19%
juli	25.110	311	1,24%
augustus	24.882	318	1,28%
september	27.725	336	1,21%
oktober	28.207	327	1,16%
november	29.153	317	1,09%
december	28.020	323	1,15%
<b>Totaal</b>	<b>332.727</b>	<b>3.987</b>	<b>1,20%</b>

*Aantallen en percentages loosritten*

Hoewel 1,20% landelijk gezien een uitstekende score is, (en steeds lager lijkt te komen) is het logisch dat de vervoerder dit cijfer het liefst zo laag mogelijk ziet. Niet alleen de klant wordt, mogelijk, benadeeld, maar iedere rit is voor hem zelf ook een kostenpost.

### 3.2 Warme terugbelservice

Eén van de maatregelen die in deze strijd in te zetten zijn, is de terugbelservice. Hierbij worden de klanten persoonlijk (warm) gebeld door de chauffeur met de mededeling dat hij naar de klant onderweg is. Helaas komt het nog zeer regelmatig voor dat klanten hun telefoonnummer niet willen geven uit privacyoverwegingen.

**NB! De chauffeur beschikt niet zelf over het nummer van de klant. Het contact dat met de klant wordt gelegd, loopt via de centrale.**



## 4. Klachtenoverzicht

In 2015 zijn er in totaal **119 klachten** ingediend, wat omgerekend naar het totaal aantal ritten neerkomt op **0,035%**.

Vanwege dit zeer lage aantal wordt regelmatig navraag gedaan bij de gemeenten en de diverse ouderen- en gehandicaptenplatforms, die elkaar ook ontmoeten in de Klankbordgroep Regiotaxi. Toch levert dit amper meer op dan dat wat reeds bekend is.

Veel van de ingediende klachten zijn door de klantenservice gegrond verklaard. Ter compensatie voor het ongemak ontvangen de klanten in zo'n geval een excuusbrief en één of meerdere *tegoedbonnen* om gratis mee te reizen. Ongegronde klachten ontstaan veelal wanneer de 'spelregels' van de Regiotaxi niet bekend zijn bij de klant.

Het belangrijkste onderwerpen waarover geklaagd wordt is nog altijd **te laat worden opgehaald (51 klachten, 43%)**. Hierna volgen 'Geen voertuig' (**27 klachten, 23%**), 'Klacht chauffeur<sup>13</sup>' (**9 klachten, 8%**) en de 'Combinatie' (**8 klachten, 7%**).

Voor het indienen van een klacht kunnen klanten gebruik maken van een klantenreactiekaart. Deze zijn aan de Wmo-klanten toegezonden en bij gebruik ontvangt men direct een nieuwe. Daarnaast zijn de taxi's standaard voorzien van reactiekaarten en zijn deze tevens op ieder gemeentehuis, de ISD Bollenstreek en Participe beschikbaar.

Klachten kunnen, uiteraard, ook telefonisch en per e-mail ingediend worden en via de website van *Holland Rijnland*.

Medium	Aantal	Percentage
Telefoon	92	77,3%
E-mail	24	20,2%
Post/Reactiekaart	3	2,5%
<b>Totaal</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

*Wijze van klachtindiening*

### 4.1 Klachtenafhandeling

De klachtenafhandeling wordt door Holland Rijnland zeer nauwlettend in de gaten gehouden en de klachtenoverzichten zijn een vast agendapunt bij het maandelijks overleg met De Vier Gewesten. Gemeenten worden eens in de 3 maanden voorzien van een totaaloverzicht.

Klachten dienen binnen een termijn van 14 dagen beantwoord en afgehandeld te zijn; in het schema hieronder kunt u teruglezen hoe hieraan wordt voldaan.

---

<sup>13</sup> Deze klachten kunnen variëren van rijgedrag tot de overdracht van een klant of het niet begeleiden van een passagier.

Aard:	jan:	feb:	mrt:	apr:	mei:	juni:	juli:	aug:	sept.	okt.	nov.	dec.
<b>Taxi</b>												
Te laat opgehaald			2	2	1	5		6	6	1	4	1
Te laat opgehaald, te laat op bestemming		1	2	2	1	2	1	3	5	1	2	3
Te laat op bestemming	1				1							
Combinatie		1	4	1						1	1	
Klacht chauffeur	1			2		1	1	3		1		
Geen voertuig	1		1	3	5	4	1	1	5		4	2
Verkeerd tarief		1										
Verkeerd voertuig							1		1		1	
Teveel passagiers in voertuig											1	
Te vroeg opgehaald							1	1	1			
Chauffeur gunde klant te weinig tijd							1					
Overig							1		1	1		
<b>Callcenter/Klantenservice</b>												
Telefonie werkwijze			1		1							
Reserveringsfout							2	1	1			
Telefonie attitude									1			1
<b>Klant</b>												
Klant veroorzaakt vertraging							1					
Stond niet gereed									1			
<b>TOTAAL geground:</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>6</b>
<b>TOTAAL ongegrond:</b>			<b>1</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>3</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
<b>TOTAAL ged. geground:</b>	<b>1</b>						<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
<b>TOTAAL open:</b>			<b>1</b>	<b>2</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>		<b>1</b>	
<b>Gem. afhandeltijd</b>	<b>6,92</b>	<b>5,93</b>	<b>1,59</b>	<b>7,88</b>	<b>6,79</b>	<b>9,37</b>	<b>8,06</b>	<b>3,69</b>	<b>8,90</b>	<b>14,32</b>	<b>2,70</b>	<b>0,91</b>
<b>Afhandeling &gt; 2 weken</b>				<b>1</b>		<b>1</b>			<b>5</b>	<b>4</b>		
<b>Aantal ritten:</b>	29.413	27.024	30.512	28.237	27.361	27.083	25.110	24.882	27.725	28.207	29.153	28.020

*Aard van de ingediende klachten*

De categorie 'Overig' wordt gebruikt wanneer een klacht meerdere aspecten heeft.  
Om u hier toch inzicht in te bieden, volgt hier een uitgeschreven overzicht:

**Juli:** Te laat opgehaald + te lange combinatie;

**September:** Taxi onterecht losgemeld; klant alsnog meegenomen, waardoor planning niet meer klopte; klant vervolgens weer uitgestapt.

**Oktober:** Reserveringsfout + te laat opgehaald.

## 5. Telefonische bereikbaarheid reservecentrale

Wanneer iemand de centrale belt om een Regiotaxi te bestellen, dient de telefoon binnen 90 seconden te zijn beantwoord. Holland Rijnland kan zich erin vinden, wanneer dit in 95% van de inkomende telefoontjes lukt.

	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	
Ingekomen	20.485	18.626	20.763	20.330	20.267	20.468	
Beantwoord	19.444	17.754	19.878	19.288	19.050	19.464	
Opgehangen	1.041	872	885	1.042	1.217	1.004	
Doorverbonden	0	0	0	0	0	0	
Gemiddelde wachttijd voor ophangen	1:30	1:08	1:18	1:26	1:34	1:23	
<b>Gemiddelde wachttijd</b>	<b>0:54</b>	<b>0:47</b>	<b>0:48</b>	<b>0:55</b>	<b>1:01</b>	<b>0:54</b>	
	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Ingekomen	18.429	20.282	22.398	20.397	20.605	20.204	243.254
Beantwoord	17.331	18.484	19.470	18.797	19.314	19.452	227.726
Opgehangen	1.055	1.761	2.812	1.507	1.261	689	15.146
Doorverbonden	43	37	116	93	30	63	382
Gemiddelde wachttijd voor ophangen	0:59	0:59	1:41	1:30	1:28	1:07	1:20
<b>Gemiddelde wachttijd</b>	<b>0:47</b>	<b>0:57</b>	<b>1:45</b>	<b>1:16</b>	<b>1:07</b>	<b>0:44</b>	<b>0:59</b>

*Aantallen ingekomen telefoontjes en wijze van afhandeling*

Hoewel excessen altijd kunnen – en zullen – voorkomen, bedraagt de gemiddelde wachttijd **59 seconden**. Van de **15.146** telefoontjes die voortijdig door de klant opgehangen worden, heeft men het gemiddeld **1:20min** de kans gegeven.

Opvallend zijn de stijgende wachttijden en hoge aantal telefoontjes vanaf ca. september tot aan november. Onderzoek van de vervoerder leverde op dat dit begon nadat de voormalige telefonie-aanbieder was overgenomen door een andere partij. Hierna gebeurde het regelmatig dat een klant belde, even werd 'geparkeerd' omdat er geen vrije lijn was en hier vervolgens bleef staan. In de systemen waren deze klanten vervolgens niet meer zichtbaar; pas na vele minuten wachten, kon een klant dan alsnog worden doorgeschakeld, maar velen hadden het toen reeds opgegeven.

## 6. Gebruik ophaalpunten

Al sinds juni 2003 maakt de Regiotaxi gebruik van drie ophaalpunten; eind 2012 is er een vierde gerealiseerd op het Bevrijdingsplein te Leiden en sindsdien wordt er gesproken een vijfde te realiseren bij de Aarhof in Alphen aan den Rijn en mogelijk een zesde bij station Alphen aan den Rijn.

Het ophaalpunt 'Aarhof' wordt feitelijk al officieus op deze manier gebruikt en is daarom ook in de gegevens hieronder opgenomen.

Hiermee zijn er in totaal vijf ophaalpunten:

- 📍 in de Breestraat te Leiden
- 📍 bij het Station Leiden Centraal;
- 📍 nabij de Winkelhof te Leiderdorp;
- 📍 het Bevrijdingsplein te Leiden;
- 📍 Winkelcentrum de Aarhof te Alphen aan den Rijn.

De ophaalpunten hebben als doel om klant en chauffeur van de Regiotaxi elkaar op drukke en/of onoverzichtelijke locaties eenvoudiger te laten treffen en misverstanden over de exacte ophaalplaats te voorkomen. Daarbij kunnen reizigers gebruik maken van een verkorte vooraanmeldtijd van dertig minuten.

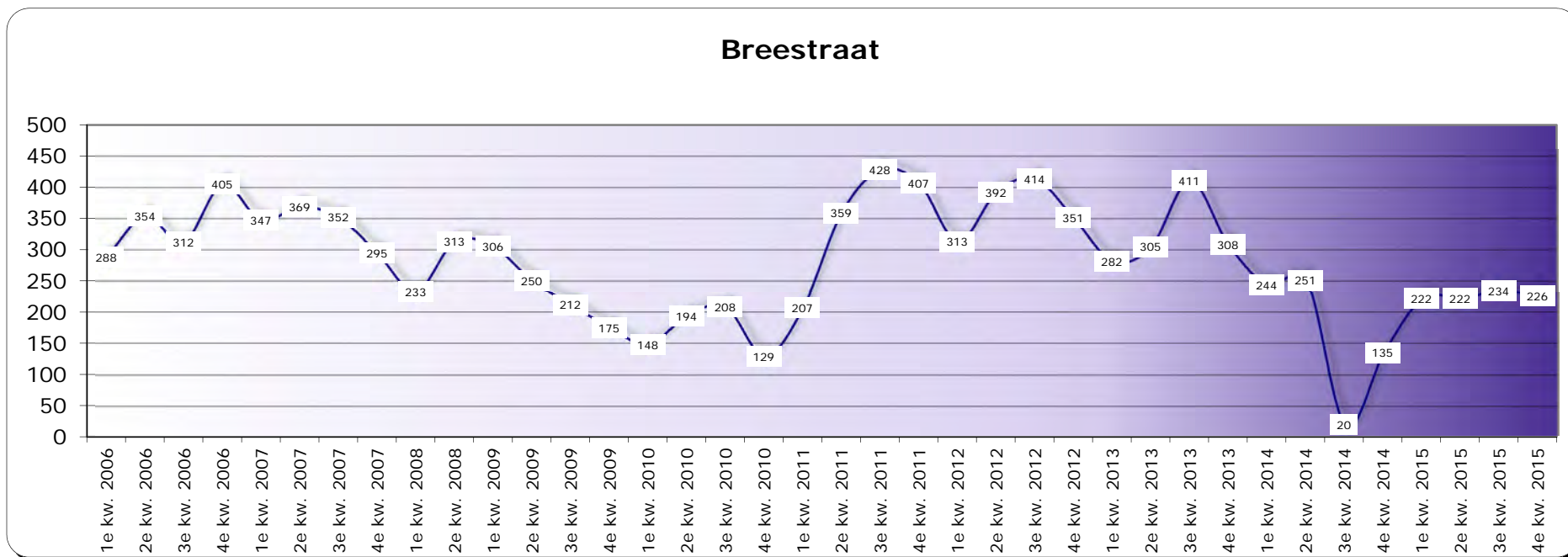
In onderstaande tabel wordt het gebruik per maand weergegeven. Eerst ziet u het aantal ritten en daarachter het aantal loosritten op dit punt.

	Breestraat		Stationsplein		Winkelhof		Bevrijdingsplein		Aarhof	
Januari	71	0	41	0	127	1	65	0	295	7
Februari	75	0	55	3	110	0	64	0	282	6
Maart	76	0	54	3	172	0	83	0	310	14
April	61	5	73	1	117	1	79	2	325	5
Mei	77	0	76	1	118	0	103	0	352	6
Juni	84	0	75	0	91	0	87	0	365	5
Juli	53	1	74	0	115	1	67	0	281	2
Augustus	90	2	117	4	99	0	71	1	328	5
September	91	1	84	1	123	1	76	1	347	7
Oktober	71	1	110	1	98	0	79	2	417	3
November	77	1	59	3	106	0	65	0	339	6
December	78	0	71	2	117	2	87	2	299	12
<b>Totaal</b>	<b>904</b>	<b>11</b>	<b>889</b>	<b>19</b>	<b>1393</b>	<b>6</b>	<b>926</b>	<b>8</b>	<b>3940</b>	<b>78</b>

*Gebruik ophaalpunten en loosritten*

## 6.1 Ophaalpunt Breestraat

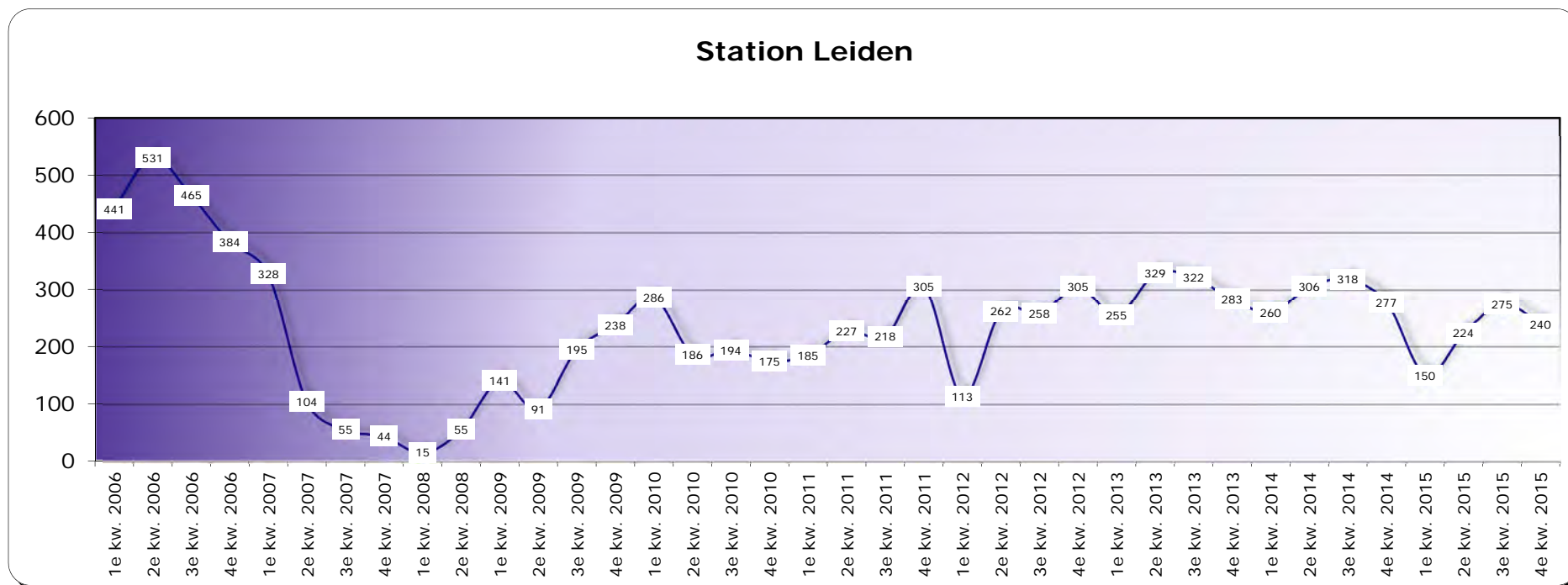
Na de herinrichting van de Breestraat, eind 2014, is het ophaalpunt weer teruggeklommen naar de gemiddelde cijfers die hier gebruikelijk zijn. Het gebruik is hier als vanouds stabiel en met zeer weinig loosritten.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Breestraat over de jaren 2006-2015

## 6.2 Ophaalpunt Station Leiden Centraal

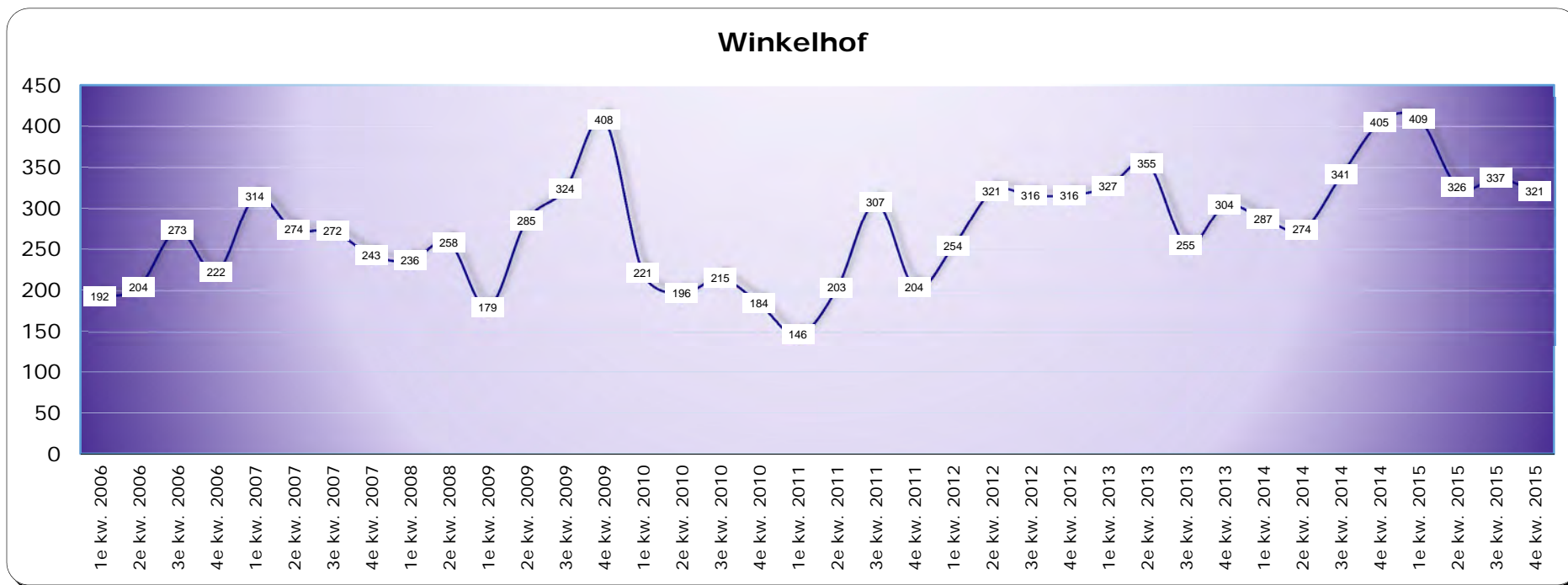
Een punt dat bekend staat om het wisselende gebruik, hoewel het gemiddeld gezien toch een stabiel punt betreft. De verhuizing naar de achterzijde van het station is nog altijd naar grote tevredenheid van de reizigers.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Station Leiden over de jaren 2006-2015

### 6.3 Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp

Ook het Leiderdorpse ophaalpunt is, in algemene zin, altijd een punt geweest met wat meer pieken en dalen, met ook weer een behoorlijke piek aan het begin van 2015. Loosritten komen hier zeer weinig voor; het ophaalpunt is dan ook zeer overzichtelijk ingericht.

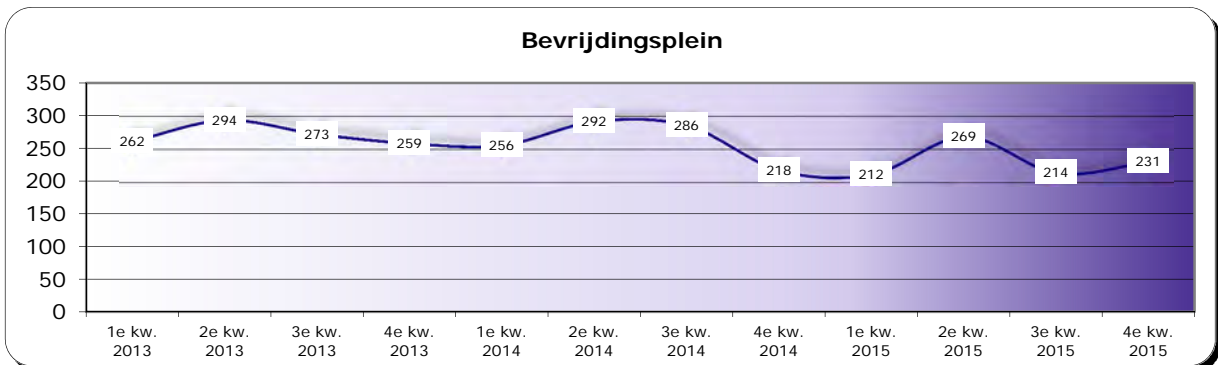


Grafische weergave gebruik ophaalpunt Winkelhof over de jaren 2006-2015



## 6.4 Ophaalpunt Bevrijdingsplein te Leiden

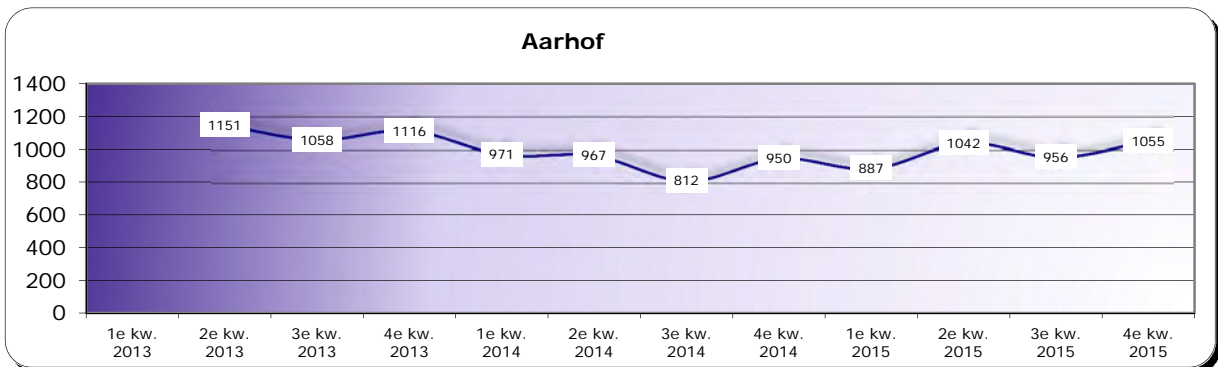
Het aantal loosritten bij het ophaalpunt op het Bevrijdingsplein wilde nog wel eens de verkeerde kant opschieten, maar dit lijkt nu, blijkens de cijfers, tot rust gekomen.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Bevrijdingsplein over de jaren 2013-2015

## 6.5 "Halte" Aarhof te Alphen aan den Rijn

Nog steeds is hier officieel geen sprake van een echt opstappunt, maar in de praktijk wordt dit toch al zo gebruikt en nog steeds in aantallen die de andere opstappunten doet verbleken. Het loospercentage ligt hier wel rond de 2%.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Aarhof over de jaren 2013-2015

## 7. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen

Wanneer de taxi te vroeg of te laat arriveert of wanneer er over een ander aspect van de Regiotaxi een klacht wordt ingediend die terecht is, krijgt de klant van de chauffeur een tegoedbon voor één zone (incl. opstapzone) uitgereikt. Klanten die geen tegoedbon hebben gekregen en een – terecht - klacht indienen krijgen de bon alsnog bij de afhandeling van hun klacht toegezonden. De bonnen mogen gespaard worden voor een rit van maximaal 5 zones.

Cijfers over de hoeveelheid uitgereikte tegoedbonnen, worden niet geregistreerd. Wel is in te zien hoeveel gratis zones er zijn verreden, geplaatst naast het aantal te-laattritten per maand.

	<b>Te laat ritten</b>	<b>Uitgevoerde gratis zones</b>
<b>Januari</b>	678	392
<b>Februari</b>	631	359
<b>Maart</b>	737	395
<b>April</b>	1.303	441
<b>Mei</b>	877	526
<b>Juni</b>	1.123	548
<b>Juli</b>	825	427
<b>Augustus</b>	1.078	479
<b>September</b>	914	672
<b>Oktober</b>	913	571
<b>November</b>	969	657
<b>December</b>	787	619
<b>Totaal</b>	<b>10.835</b>	<b>6.086</b>

*Aantallen te-laattritten en uitvoering gratis zones*

## 8. Top vertrek- en bestemmingsadressen

Onderstaande lijst is samengesteld op basis van de maandelijkse top-30 die door de vervoerder wordt aangeleverd.

Een leeg vak betekent dat de locatie die maand niet in deze top-30 stond.

Synoniem	Plaats	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Alrijne Leiderdorp	Leiderdorp	1.137	1.075	1.153	1.063	856	1.129	1.098	1.056	1.117	1.055	1.077	1.133	<b>12.949</b>
LUMC	Leiden	973	948	965	852	802	1035	964	844	850	896	908	755	<b>10.792</b>
Alrijne Leiden	Leiden	806	811	844	800	711	852	782	718	794	792	752	725	<b>9.387</b>
Alrijne Alphen	Alphen a/d Rijn	464	398	614	551	531	681	431	399	492	444	673	434	<b>6.112</b>
Bernardus verzorgingshuis	Sassenheim	309	289	341	273	347	347	387	373	380	368	363	376	<b>4.153</b>
Winkelcentrum Aarhof	Alphen a/d Rijn	295	280	310	325	352	365	281	328	347	417	339	299	<b>3.938</b>
De Zevensprong	Sassenheim	360	275	333	355	296	296	88		331	368	330	240	<b>3.272</b>
Revalidatiecentrum Leiden	Leiden	243	212	254	242	257	270	259	230	270	326	241	235	<b>3.039</b>
Zorgerf Boerengeluk	Nieuw-Vennep	226	232	236	199	223	270	259	238	200	208	216	164	<b>2.671</b>
Spaarne ziekenhuis	Hoofddorp	186	209	184	208	169	245	210	177	243	181	171	155	<b>2.338</b>
Verpleeghuis Overrijn	Leiden	265	211	153	149	158	159	210	190	233	199	179	206	<b>2.312</b>
Wijckerslooth verpleeghuis	Oegstgeest	197	146	161	153	161	195	188	201	223	199	173	178	<b>2.175</b>
Verpleeghuis Leythenrode	Leiderdorp	200	144	150	155	172	184	216	210	172	155	108	199	<b>2.065</b>
Buurthuis de Kooi	Leiden	156	129	174	145	111	130	86	98	168	124	115	109	<b>1.545</b>
VTV Clubgebouw	Leiden	117	102	149	119	91	103	125	147	98	129	154	78	<b>1.412</b>
Halte Winkelhof	Leiderdorp	127	110	172	117	118	91	115	99	123	98	106	117	<b>1.393</b>
Groene Hart Ziekenhuis	Gouda	148	146	121	136	109	137	94	84	105	150		95	<b>1.325</b>
Landgoed Ursula	Nieuwveen	118	109	111	85	116	119	89	84	91	119	148	107	<b>1.296</b>
Leger des Heils	Leiden		141	129	104	118	120		115	107	118	204	138	<b>1.294</b>
Verpleeghuis Zuidtwijck	Leiden	127	148	167	107		88		90	111	177	135	137	<b>1.287</b>
Verpleeghuis Oudshoorn	Alphen a/d Rijn	140	93		101	94		141	155	122	97	126	120	<b>1.189</b>
Rijnveste	Leiden	111	120	141	169	94	133	104	104	106				<b>1.082</b>
Zorgcentrum Floravita	Boskoop	110	133	127		123	83	89		106	91	107	85	<b>1.054</b>
Aldi Ridderhof	Alphen a/d Rijn	143	127	146	129	156		89		89	90			<b>969</b>
Woudsoord verzorgingshuis	Woubrugge	107	101	136	124	102		81		105	103		80	<b>939</b>
Romanuszaal	Leiden		132	137	112	123	100			127			95	<b>826</b>
Phila del Art	Leiden					113	127	108	87	128	126		78	<b>767</b>
Westerhove	Alphen a/d Rijn	103	111	130			90	80	90			104		<b>708</b>
Verpleeghuis de Wilbert	Katwijk					109	76	95	76	98			111	<b>565</b>

Swetterhage	Zoeterwoude						115	95		90	113	79	492
SWA	Alphen a/d Rijn	99		103			90			93	99		484
Topaz Revitel	Leiden							97		168	126		391
Halte Breestraat	Leiden						84	90	91			78	343
Trefpunt	Noordwijk	135			85						111		331
De Wieken	Noordwijk		83	109							102		294
Zuwe Hofpoort	Woerden	99		98	92								289
Woutershof	Alphen a/d Rijn						92			83	112		287
Albert Heijn Bevrijdingsplein	Leiden					103	87					87	277
GGZ Voorhout	Voorhout			95			88	82					265
Verpleeghuis Overduin	Katwijk						79	79		82			240
Munnekewej	Noordwijkerhout				130	91							221
Sint Jozef	Alphen a/d Rijn										113	88	201
Woon-zorgcentr. Groot Hoogwaak	Noordwijk		78			105							183
Keukenhof	Lisse				156								156
Bunkertje	Alphen a/d Rijn									118			118
Arbeidscentrum Focus	Alphen a/d Rijn										109		109
Ursula zaal Trefpunt	Nieuwveen	103											103
Diaconessehuis	Leiden	102											102
Rijnland ziekenhuis	Leiderdorp	99											99
Restaurant de Parelvisiers	Leiden			95									95
Hoogvliet Leiden Levendaal	Leiden					91							91
Club 58	Leiden		87										87
Jeroen Zorgcentrum	Noordwijk				85								85
Verpleeghuis Zomerpark	Nieuw Vennep						79						79

## 9. Trivia

- ♻ De handhaving op het gebruik van de verplichte BCT (BoordComputer Taxi) wordt opgeschort tot halverwege 2016, nadat de controlerende dienst niet in staat bleek de apparaten uit te lezen.
- ♻ Een flink aantal zorginstellingen draait sinds 2015 allemaal onder de naam Alrijne; bij het boeken dient er dus altijd duidelijk aangegeven te worden in welke plaats men wil zijn.
- ♻ Ook zijn er in 2015 weer controles geweest op het dragen van de gordel in de taxi. De chauffeur is verplicht de klant te wijzen op het dragen ervan; als de klant hier vervolgens niet aan voldoet en gecontroleerd wordt, is de boete voor rekening van de klant.
- ♻ In 2015 is er op het Boerhaaveplein een taxistandplaats ingericht. Dit plein is een lastige voor taxichauffeurs, omdat een deel van de woningen de voordeur aan de andere kant van het plein heeft zitten. Zodoende is ooit geopperd werd dat er wellicht een taxihalte zou moeten komen om dit te vereenvoudigen. De vervoerder heeft aangegeven dat de Regiotaxi deur-naar-deurvervoer is en klanten dus niet op deze standplaats hoeven te staan wachten.
- ♻ Naar aanleiding van een paar zeer zware bagagestukken, is nog eens goed gekeken naar de tilnormen die voor chauffeurs gelden: deze liggen rond de 20 kg. De chauffeur heeft het recht te weigeren te zware bagage in de taxi te tillen, evenals bagage die te groot is en daardoor niet veilig vervoerd kan worden.
- ♻ Helaas is in 2015 taxibedrijf van Asselt, één van de onderaannemers van de Regiotaxi failliet gegaan. Het werk is grotendeels overgenomen door Taxi van der Laan, die al onderaannemer van de Regiotaxi was en Taxi van den Heuvel, die nieuw is toetreden als onderaannemer.
- ♻ Sinds 1 januari rijdt De Vier Gewesten ook de Belbus in Katwijk.
- ♻ Omdat veel klachten ontstaan doordat men niet goed op de hoogte is van de 'spelregels' van de Regiotaxi, is in 2015 een grote mailing verzonden. Veel onduidelijkheid blijft bestaan over het kwartier marge (te vroeg of te laat) dat de Regiotaxi mag hanteren. Tevens komen er regelmatig opmerkingen over het vermeende dure 0900-nummer, die echter tegen normaal lokaal tarief te gebruiken is.

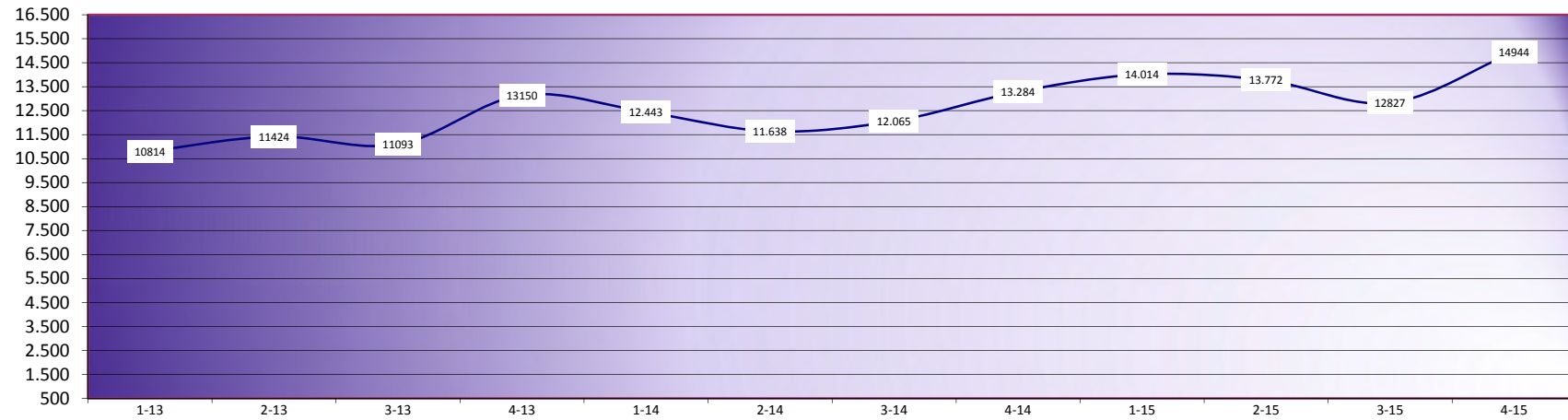
## 10. Conclusie

Samengevat zien we dat over 2015:

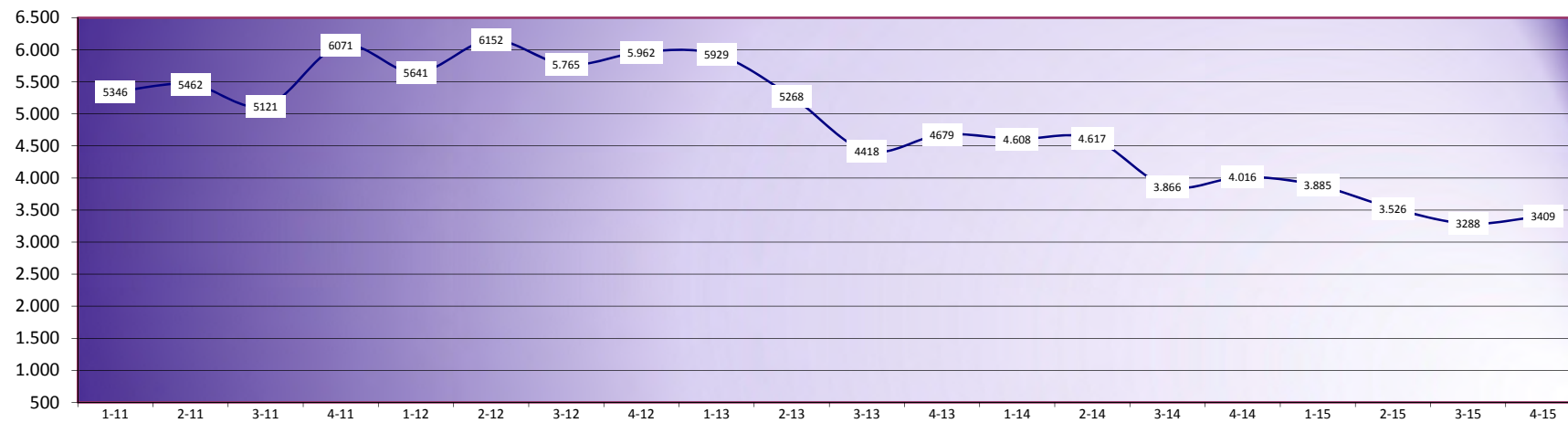
- a. er sprake is van een afname tov. het voorgaande jaar; in totaal werden er 332.727 ritten gereden waarbij 375.398 personen werden vervoerd;
- b. er bij gemeenten onderling grote verschillen zijn in de toekenning van gratis begeleiding;
- c. SoHo-honden frequent worden meegenomen: 587 keer;
- d. gemiddeld 3,10 zones per rit (incl. opstapzone) worden gebruikt;
- e. 7,5% van de reizigers een rolstoelgebruiker is;
- f. het aantal loosritten maandelijks blijft dalen en komt gemiddeld uit op 1,27%;
- g. de stiptheid goed is met gemiddeld 3,32% van de personen die te laat worden opgehaald;
- h. er zijn in totaal 119 klachten ingediend, waarvan het overgrote merendeel gegrond is verklaard;
- i. de telefonische bereikbaarheid, ondanks technische problemen, op het gewenste niveau zit met gemiddeld 59 seconden wachttijd;
- j. ook het gebruik van de ophaalpunten is naar tevredenheid. Het vijfde punt dat tot dusver slechts officieus in gebruik is (Aarhof), scoort met name hoge ogen in gebruik;
- k. hoeveel gratis ritkaarten zijn uitgegeven is niet exact aan te geven. Wel is bekend dat er 6.086 gratis zones zijn verreden.

## Addendum I: Rittengebruik over de jaren

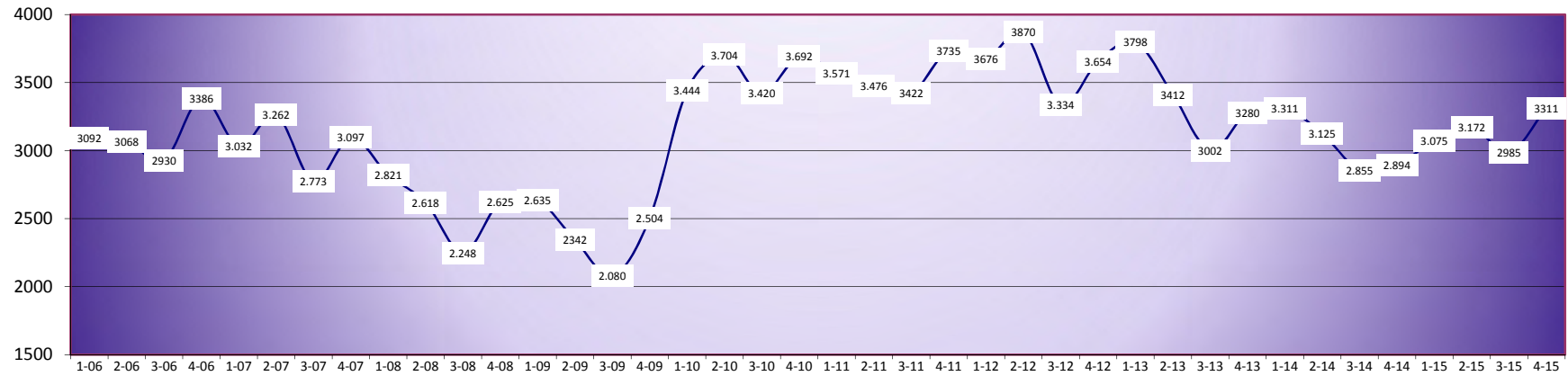
### Alphen aan den Rijn



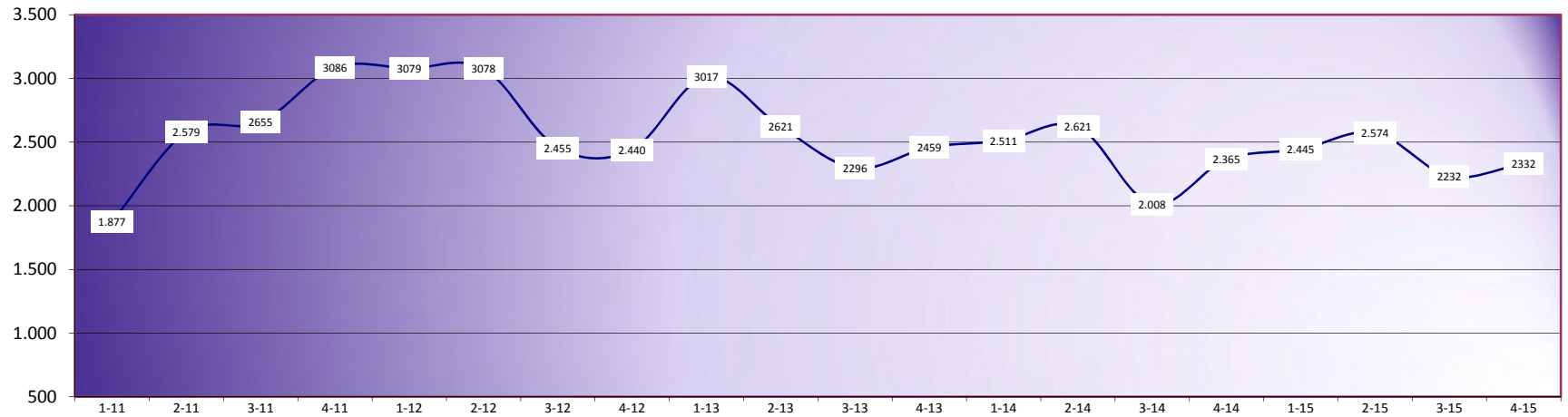
### Hillegom



## Kaag en Braassem

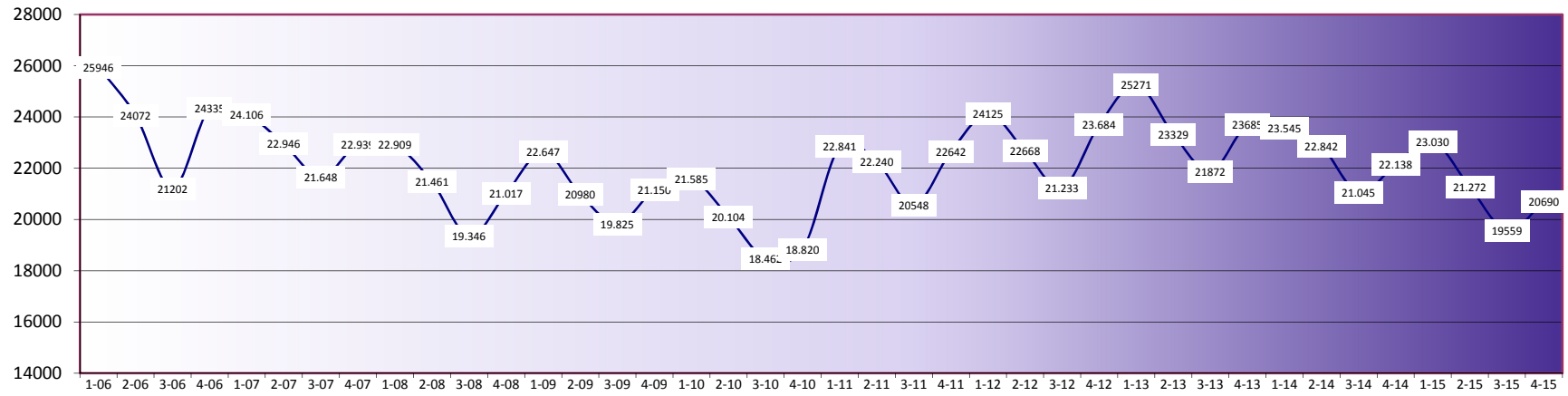


## Katwijk

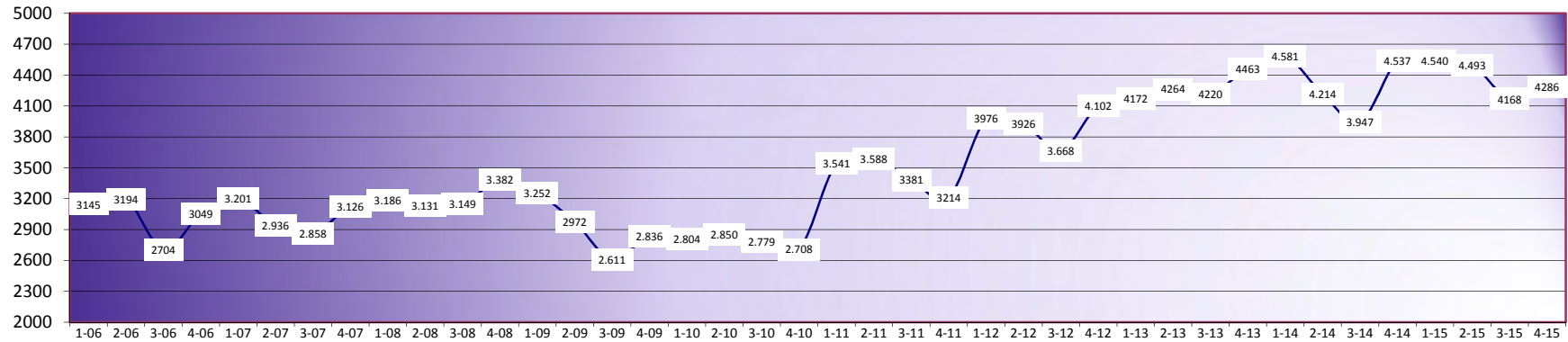




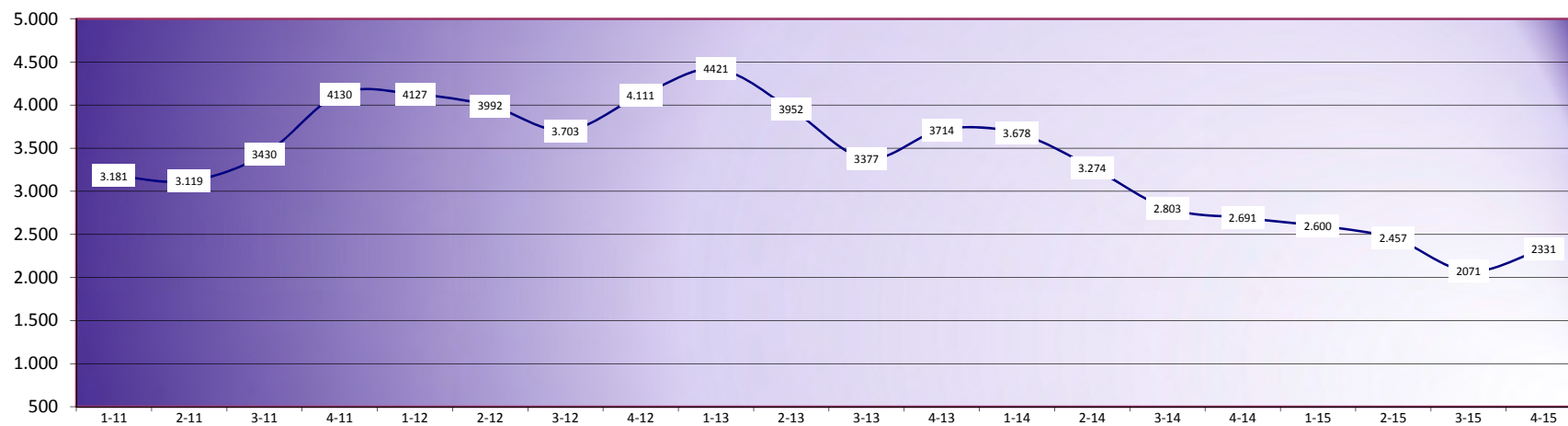
## Leiden



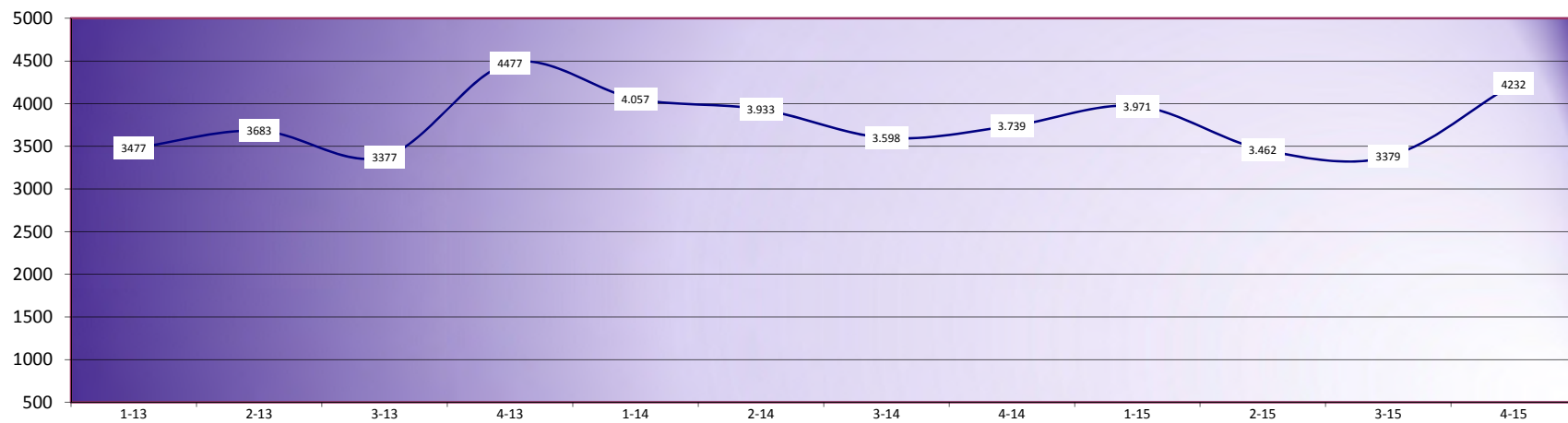
## Leiderdorp



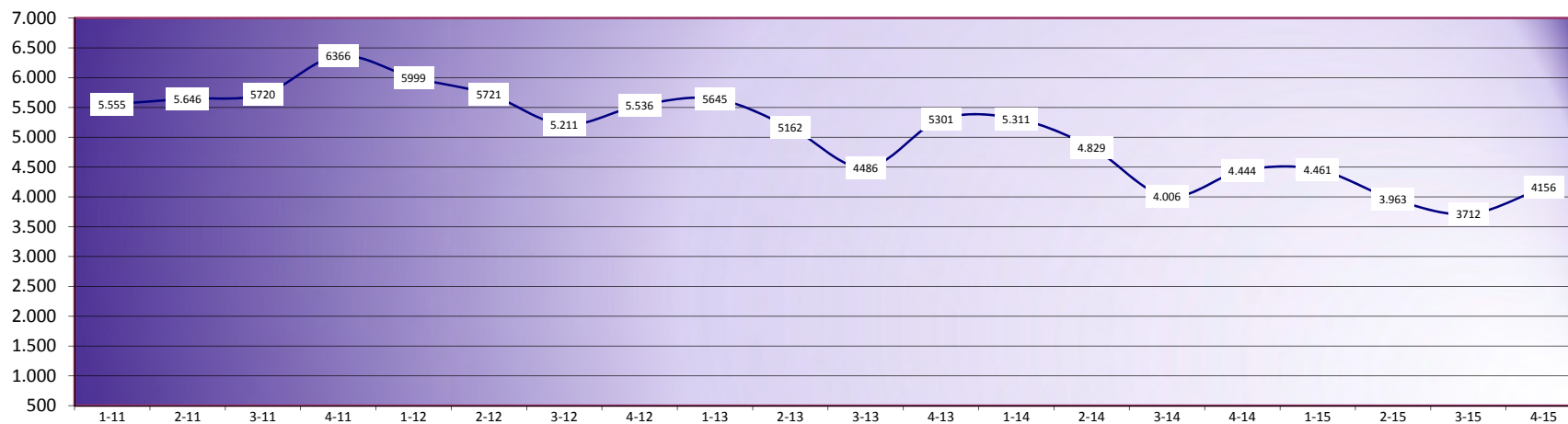
## Lisse



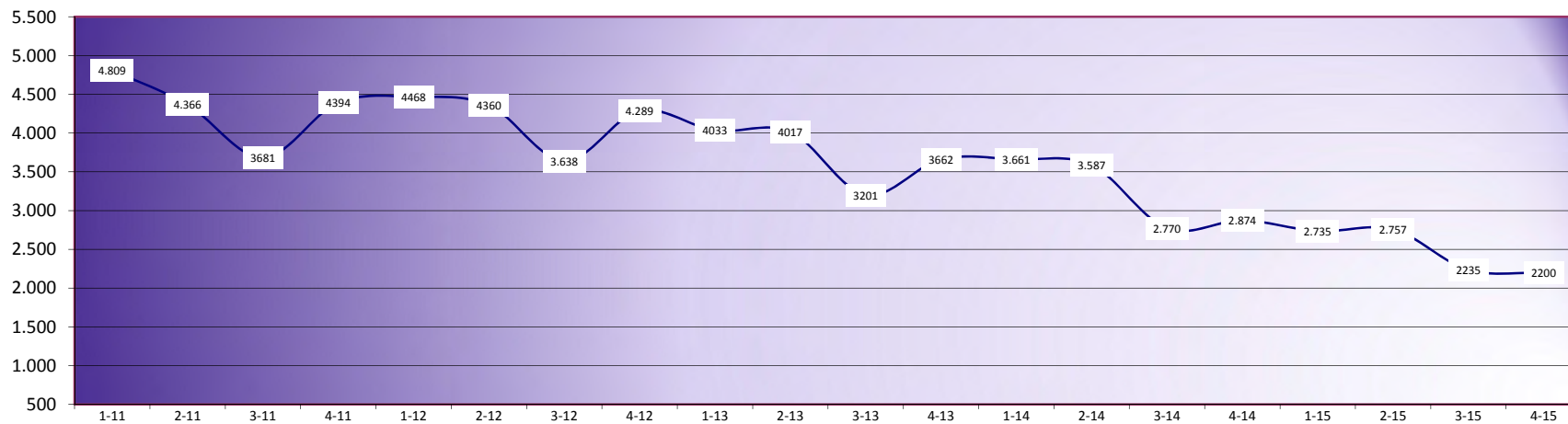
## Nieuwkoop



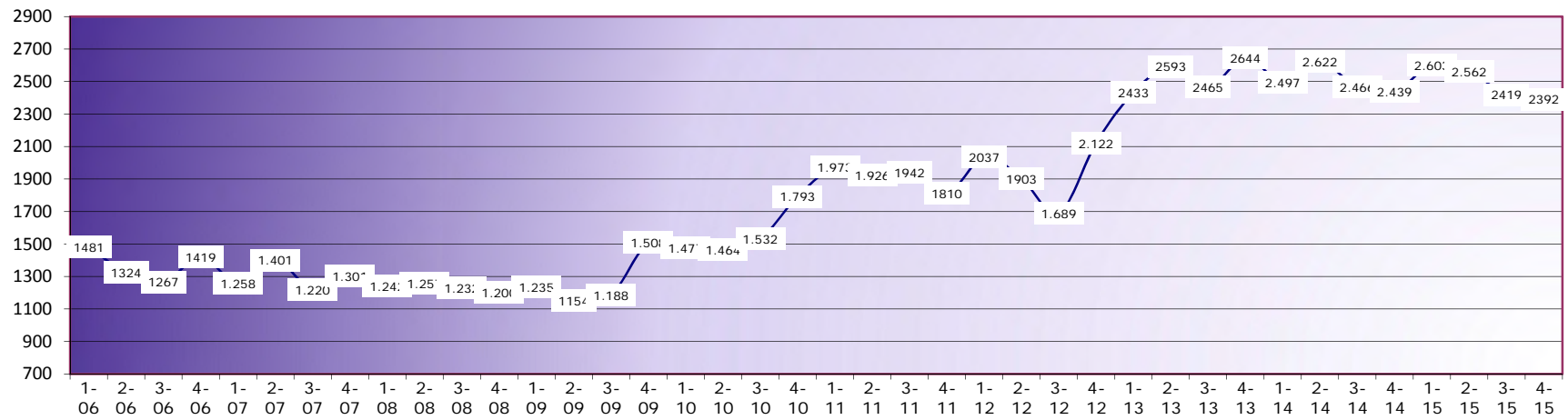
## Noordwijk



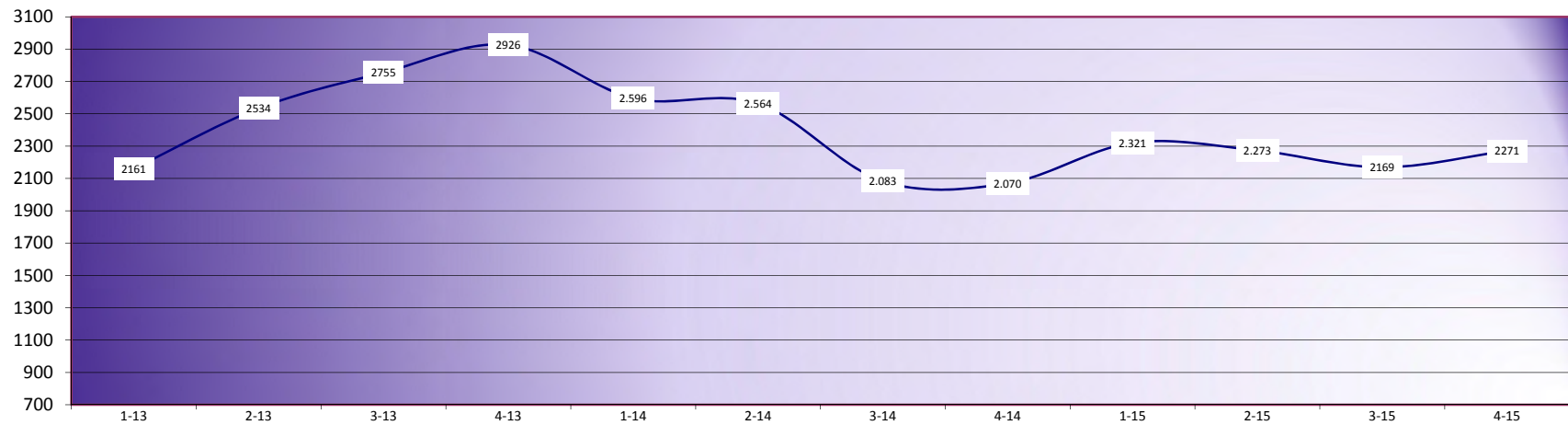
## Noordwijkerhout



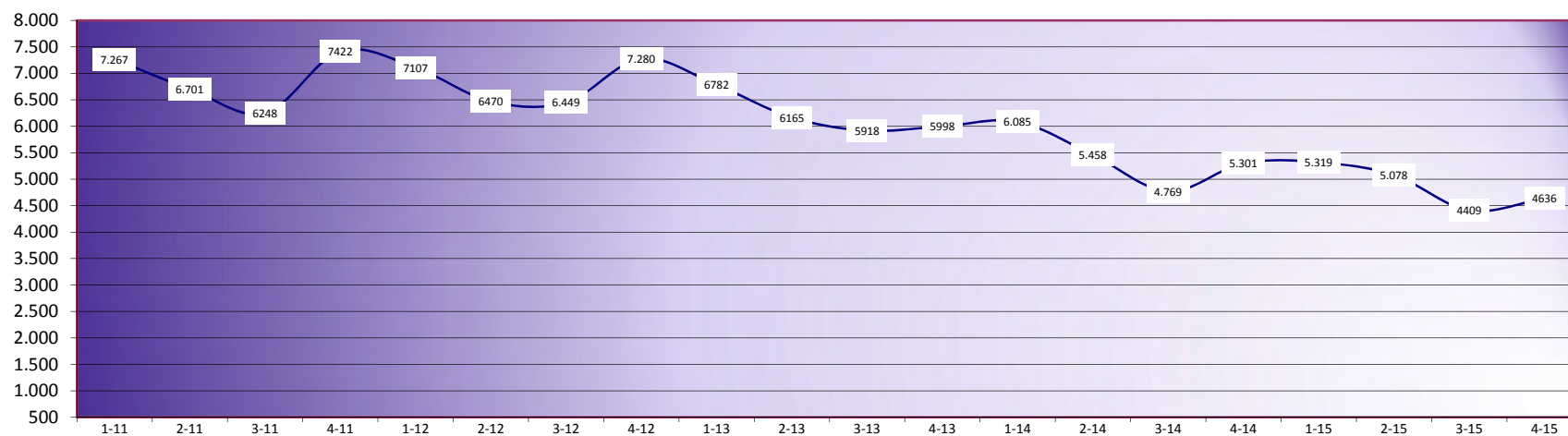
## Oegstgeest



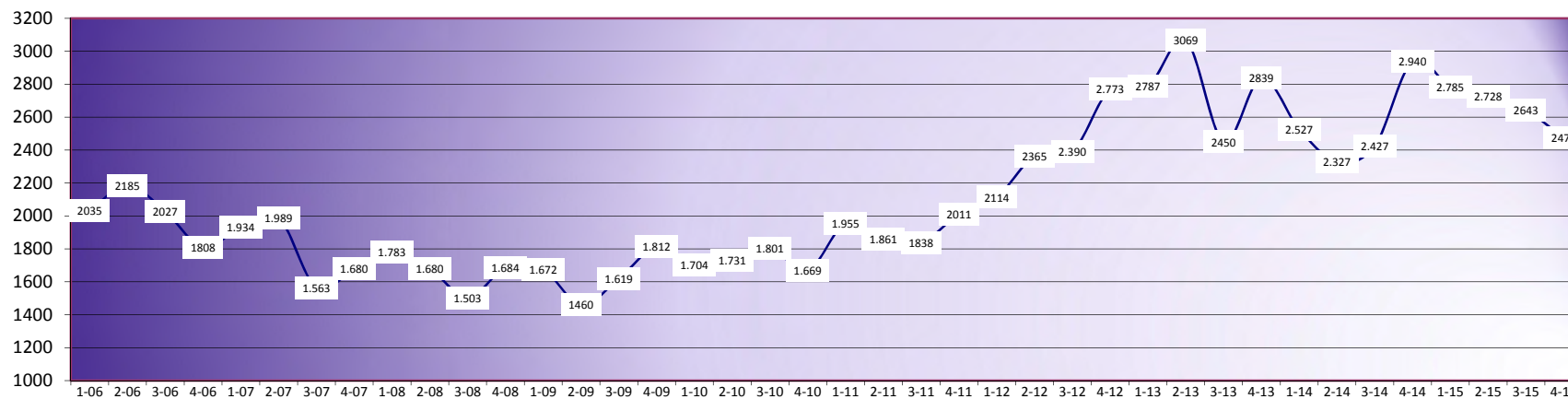
## Rijnwoude



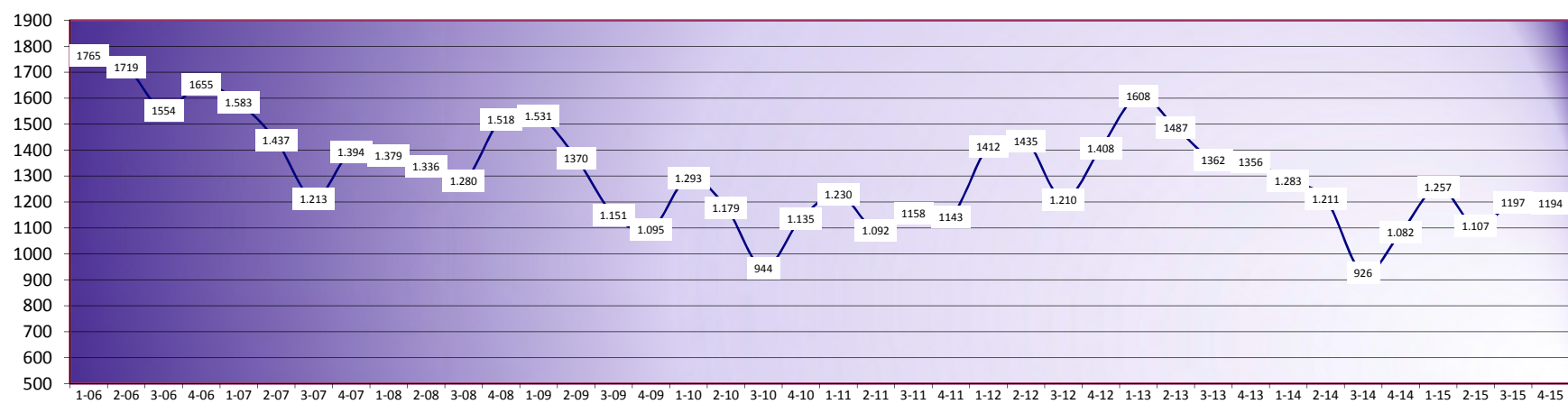
## Teylingen



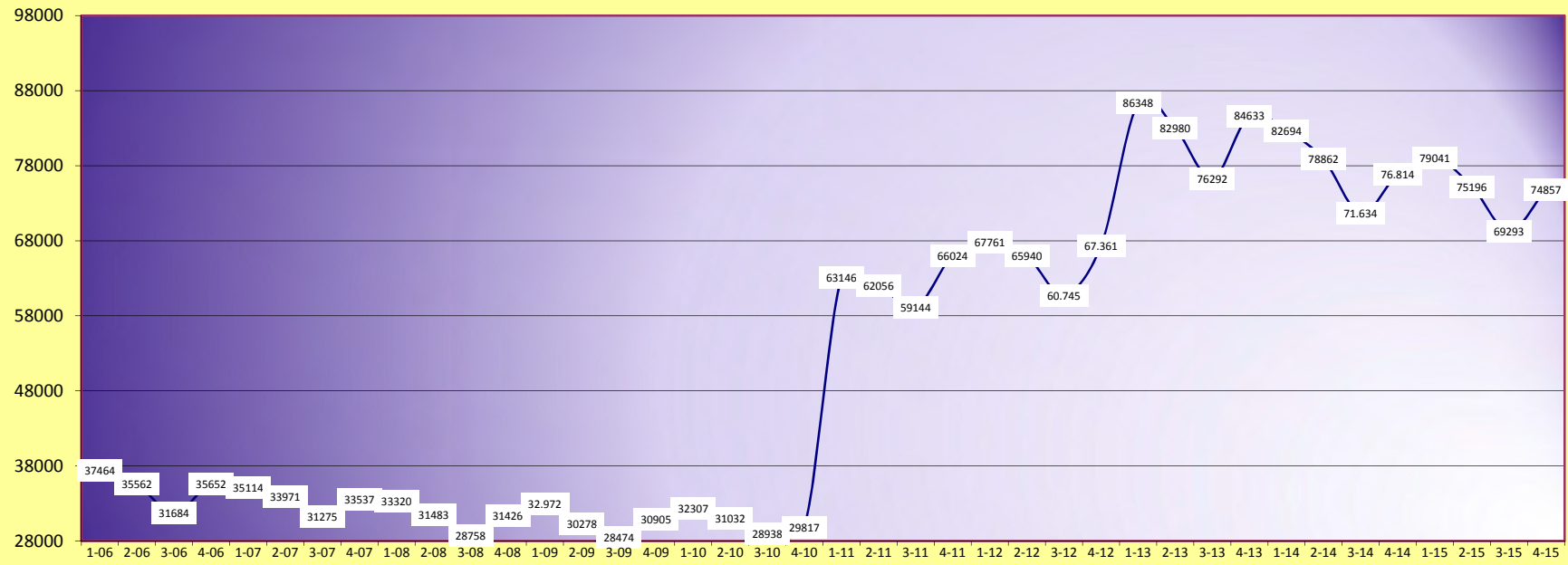
## Voorschoten



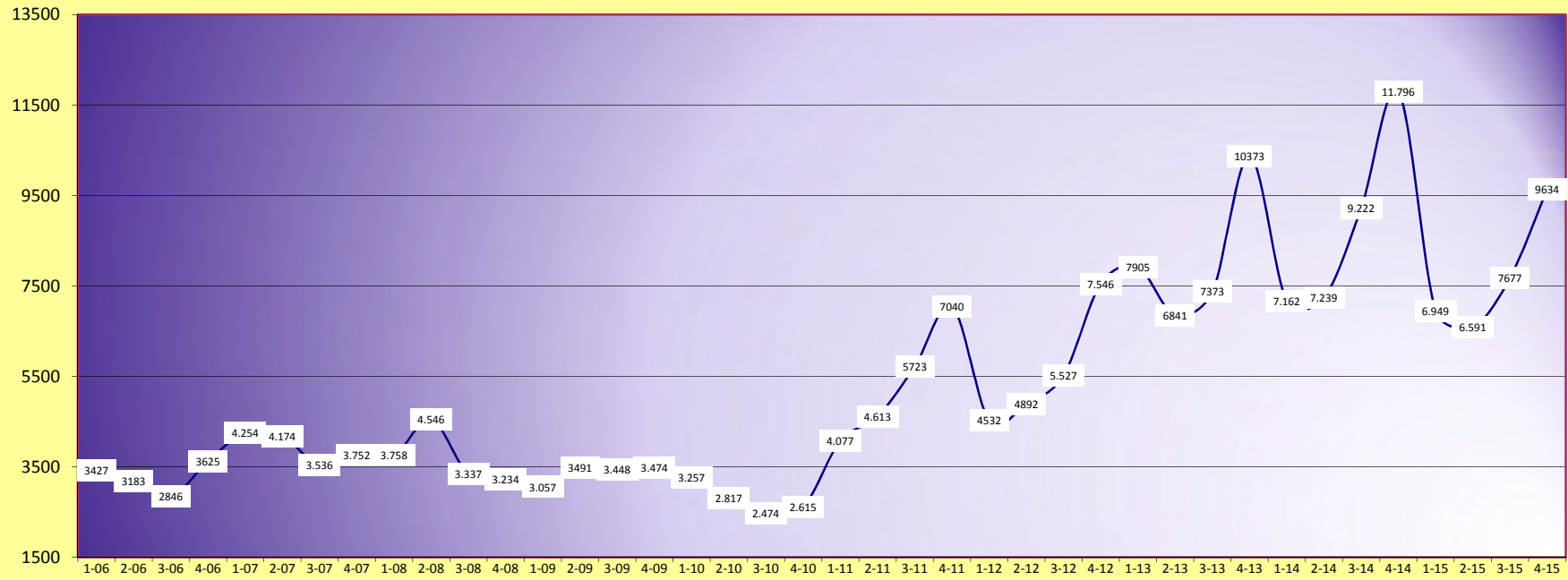
## Zoeterwoude



## Wmo-Subtotaal

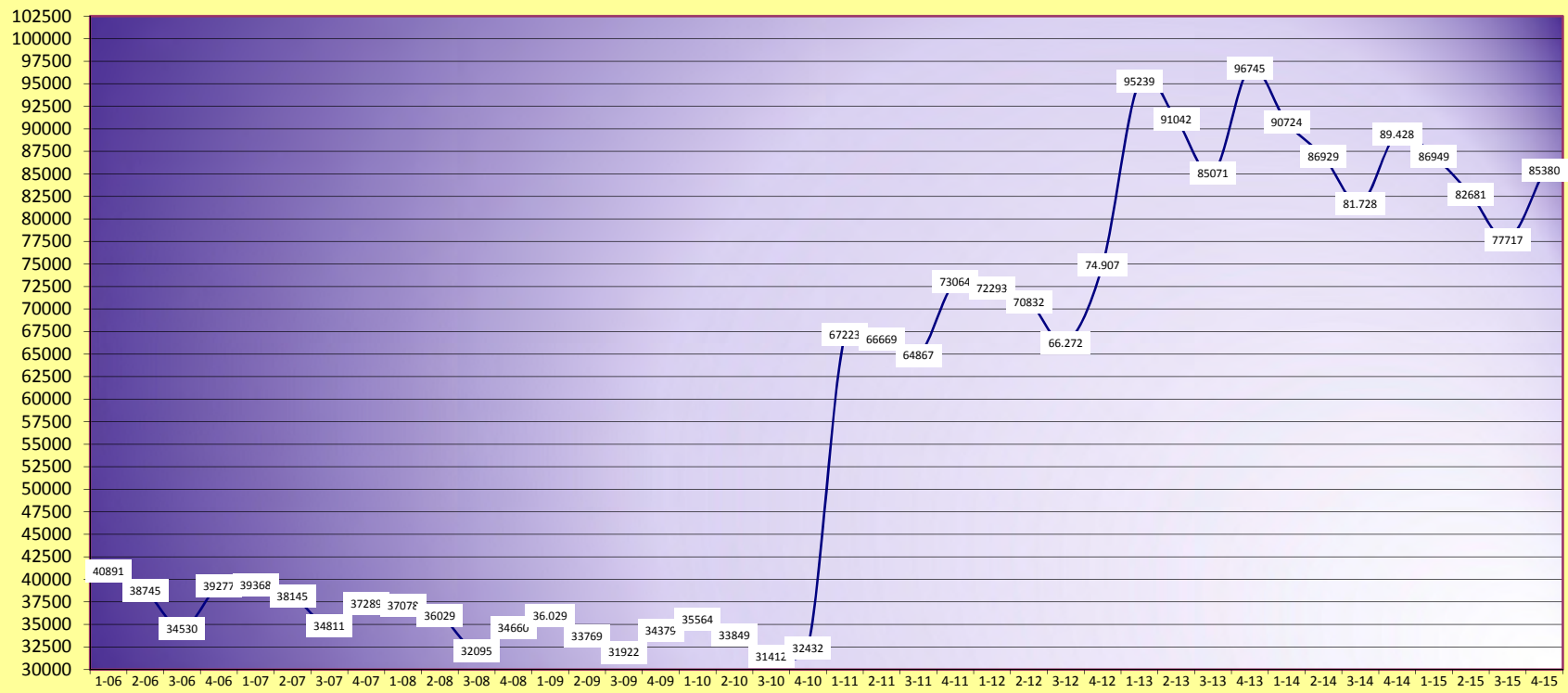


# OV





# Totaal



## Addendum II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2015

PLAATS	Aantal passen in 2015 <sup>14</sup>	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG	SEPT	OKT	NOV	DEC	TOT.2015
Alphen aan den Rijn	2.606	4.684	4.454	4.876	4.576	4.689	4.507	4.053	4.020	4.754	5.015	5.348	4.581	55.557
Hillegom	698	1.294	1.235	1.356	1.232	1.137	1.157	1.041	1.011	1.236	1.204	1.157	1.048	14.108
Kaag & Braassem	525	1.040	930	1.105	1.063	1.103	1.006	975	1.011	999	1.064	1.115	1.132	12.543
Katwijk	891	797	749	899	907	851	816	676	769	787	753	747	832	9.583
Leiden	3.077	7.746	7.140	8.144	7.528	6.965	6.779	6.386	6.368	6.805	6.657	7.025	7.008	84.551
Leiderdorp	742	1.497	1.404	1.639	1.550	1.406	1.537	1.319	1.293	1.556	1.381	1.400	1.505	17.487
Lisse	568	893	799	908	837	812	808	661	686	724	742	784	805	9.459
Nieuwkoop	894	1.344	1.181	1.446	1.194	1.129	1.139	1.073	1.076	1.230	1.389	1.467	1.376	15.044
Noordwijk	742	1.593	1.405	1.463	1.372	1.348	1.243	1.205	1.207	1.300	1.390	1.465	1.301	16.292
Noordwijkerhout	506	971	801	963	922	940	895	713	635	887	785	707	708	9.927
Oegstgeest	516	878	812	913	889	820	853	722	829	868	810	811	771	9.976
Rijnwoude	423	719	740	862	856	680	737	679	695	795	758	822	691	9.034
Teylingen	896	1.783	1.717	1.819	1.740	1.765	1.573	1.482	1.336	1.591	1.704	1.499	1.433	19.442
Voorschoten	623	967	807	1.011	926	874	928	940	886	817	895	814	764	10.629
Zoeterwoude	255	400	411	446	338	375	394	404	433	360	372	415	407	4.755
OV-algemeen	621	2.468	2.129	2.352	1.992	2.156	2.443	2.550	2.360	2.767	3.011	3.272	3.351	30.851
RS. Soc. Begeel.		339	310	310	315	311	268	231	267	249	277	305	307	3.489
<i>Subtotaal Wmo</i>		26.606	24.585	27.850	25.930	24.894	24.372	22.329	22.255	24.709	24.919	25.576	24.362	298.387
<b>TOTAAL</b>	14.583	29.413	27.024	30.512	28.237	27.361	27.083	25.110	24.882	27.725	28.207	29.153	28.020	332.727
Gem. per dag		949	965	984	941	883	903	810	803	924	910	972	904	912
Zones		90.488	83.333	94.198	88.566	86.014	85.043	79.142	79.043	85.427	87.754	89.860	87.639	1.036.507
Gem. zones per rit		3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1	3,2	3,2	3,1	3,1	3,1	3,1	3,1

<sup>14</sup> Stand op 31-12-2015

PLAATS	% ritten	% passen	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
Alphen aan den Rijn	16,70	17,87	14.014	13.772	12.827	14.944
Hillegom	4,24	4,79	3.885	3.526	3.288	3.409
Kaag & Braassem	3,77	3,60	3.075	3.172	2.985	3.311
Katwijk	2,88	6,11	2.445	2.574	2.232	2.332
Leiden	25,41	21,10	23.030	21.272	19.559	20.690
Leiderdorp	5,26	5,09	4.540	4.493	4.168	4.286
Lisse	2,84	3,89	2.600	2.457	2.071	2.331
Nieuwkoop	4,52	6,13	3.971	3.462	3.379	4.232
Noordwijk	4,90	5,09	4.461	3.963	3.712	4.156
Noordwijkerhout	2,98	3,47	2.735	2.757	2.235	2.200
Oegstgeest	3,00	3,54	2.603	2.562	2.419	2.392
Rijnwoude	2,72	2,90	2.321	2.273	2.169	2.271
Teylingen	5,84	6,14	5.319	5.078	4.409	4.636
Voorschoten	3,19	4,27	2.785	2.728	2.643	2.473
Zoeterwoude	1,43	1,75	1.257	1.107	1.197	1.194
OV-algemeen	9,27	4,26	6.949	6.591	7.677	9.634
RS. Soc. Begel.			959	894	747	889
<i>Subtotaal Wmo</i>			79.041	75.196	69.293	74.857
<b>TOTAAL</b>			86.949	82.681	77.717	85.380
Gem. per dag			955,48	908,58	844,75	928,04
Zones			268.019	259.623	243.612	265.253
Gem. zones per rit			3,08	3,14	3,13	3,11

## Addendum II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten

PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG	SEPT	OKT	NOV	DEC	TOT.2015
Alphen aan den Rijn	13.926	13.163	14.479	13.813	14.105	13.448	12.129	12.277	13.961	14.950	15.841	13.710	<b>165.802</b>
Hillegom	4.612	4.471	4.929	4.476	4.130	4.165	3.759	3.572	4.426	4.327	4.059	3.588	<b>50.514</b>
Kaag & Braassem	3.866	3.370	4.142	3.875	4.016	3.673	3.622	3.770	3.651	3.789	4.029	4.092	<b>45.895</b>
Katwijk	2.766	2.590	3.214	3.196	2.961	2.865	2.364	2.725	2.703	2.646	2.652	2.930	<b>33.612</b>
Leiden	19.444	18.162	20.518	19.445	18.252	17.547	16.728	16.960	17.207	16.969	17.734	18.014	<b>216.980</b>
Leiderdorp	4.425	4.139	4.897	4.635	4.308	4.553	3.848	3.884	4.525	3.998	4.085	4.559	<b>51.856</b>
Lisse	3.045	2.725	3.231	2.977	2.958	2.932	2.319	2.482	2.456	2.503	2.553	2.713	<b>32.894</b>
Nieuwkoop	4.968	4.390	5.337	4.586	4.258	4.270	4.064	4.086	4.553	5.228	5.330	5.180	<b>56.250</b>
Noordwijk	4.855	4.326	4.471	4.272	4.373	4.160	3.873	3.964	4.112	4.533	4.587	4.177	<b>51.703</b>
Noordwijkerhout	3.366	2.751	3.282	3.292	3.237	3.037	2.550	2.352	3.213	2.768	2.401	2.470	<b>34.719</b>
Oegstgeest	2.716	2.616	2.917	2.854	2.553	2.674	2.310	2.614	2.657	2.465	2.499	2.468	<b>31.343</b>
Rijnwoude	2.654	2.726	3.018	3.145	2.431	2.714	2.632	2.668	2.946	2.788	2.899	2.488	<b>33.109</b>
Teylingen	5.665	5.437	5.784	5.726	5.680	4.955	4.744	4.274	4.985	5.345	4.805	4.652	<b>62.052</b>
Voorschoten	3.344	2.785	3.400	3.152	2.876	3.095	3.236	3.089	2.808	3.106	2.797	2.664	<b>36.352</b>
Zoeterwoude	1.488	1.529	1.653	1.275	1.352	1.431	1.449	1.601	1.313	1.329	1.476	1.497	<b>17.393</b>
OV-algemeen	8.142	7.086	7.816	6.676	7.445	8.515	8.661	7.756	9.005	10.007	10.991	11.359	<b>103.459</b>
RS Soc. Begel.	1.206	1.067	1.110	1.171	1.079	1.009	854	969	906	1.003	1.122	1.078	<b>12.574</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>90.488</b>	<b>83.333</b>	<b>94.198</b>	<b>88.566</b>	<b>86.014</b>	<b>85.043</b>	<b>79.142</b>	<b>79.043</b>	<b>85.427</b>	<b>87.754</b>	<b>89.860</b>	<b>87.639</b>	<b>1.036.507</b>

PLAATS	1e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen	2e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen	3e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen	4e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen
Alphen aan den Rijn	41.568	2,97	15,95	41.366	3,00	15,87	38.367	2,99	14,72	44.501	2,98	17,08
Hillegom	14.012	3,61	20,07	12.771	3,62	18,30	11.757	3,58	16,84	11.974	3,51	17,15
Kaag & Braassem	11.378	3,70	21,67	11.564	3,65	22,03	11.043	3,70	21,03	11.910	3,60	22,69
Katwijk	8.570	3,51	9,62	9.022	3,51	10,13	7.792	3,49	8,75	8.228	3,53	9,23
Leiden	58.124	2,52	18,89	55.244	2,60	17,95	50.895	2,60	16,54	52.717	2,55	17,13
Leiderdorp	13.461	2,96	18,14	13.496	3,00	18,19	12.257	2,94	16,52	12.642	2,95	17,04
Lisse	9.001	3,46	15,85	8.867	3,61	15,61	7.257	3,50	12,78	7.769	3,33	13,68
Nieuwkoop	14.695	3,70	16,44	13.114	3,79	14,67	12.703	3,76	14,21	15.738	3,72	17,60
Noordwijk	13.652	3,06	18,40	12.805	3,23	17,26	11.949	3,22	16,10	13.297	3,20	17,92
Noordwijkerhout	9.399	3,44	18,58	9.566	3,47	18,91	8.115	3,63	16,04	7.639	3,47	15,10
Oegstgeest	8.249	3,17	15,99	8.081	3,15	15,66	7.581	3,13	14,69	7.432	3,11	14,40
Rijnwoude	8.398	3,62	19,85	8.290	3,65	19,60	8.246	3,80	19,49	8.175	3,60	19,33
Teylingen	16.886	3,17	18,85	16.361	3,22	18,26	14.003	3,18	15,63	14.802	3,19	16,52
Voorschoten	9.529	3,42	15,30	9.123	3,34	14,64	9.133	3,46	14,66	8.567	3,46	13,75
Zoeterwoude	4.670	3,72	18,31	4.058	3,67	15,91	4.363	3,64	17,11	4.302	3,60	16,87
OV-algemeen	23.044	3,32	37,11	22.636	3,43	36,45	25.422	3,31	40,94	32.357	3,36	52,10
RS Soc. Begel.	3.383	3,53		3.259	3,65		2.729	3,65		3.203	3,60	
<b>TOTAAL</b>	<b>268.019</b>	<b>3,08</b>		<b>259.623</b>	<b>3,14</b>		<b>243.612</b>	<b>3,13</b>		<b>262.050</b>	<b>3,07</b>	