

2015

Managementrapportage REGIOTAXI



Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland
Juli 2015, 1^e conceptversie
Op basis van gegevens De Vier Gewesten

1. Inleiding	3
2. Gebruik van de Regiotaxi	4
2.1 Ritten	4
2.2 Personen	6
2.3 Gratis begeleiding	8
2.4 Rolstoelen	9
2.5 SoHo-honden	9
2.6 Zones	10
2.6.1 Nachtzones	10
2.7 Vervoersplassen	11
3. Stiptheid ruitvoering	13
3.1 Loosritten	14
3.2 Warme terugbelservice	14
4. Klachtenoverzicht	15
4.1 Klachtenafhandeling	15
5. Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale	17
6. Gebruik ophaalpunten	18
6.1 Ophaalpunt Breestraat	18
6.2 Ophaalpunt Station Leiden Centraal	19
6.3 Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp	19
6.4 Ophaalpunt Bevrijdingsplein te Leiden	20
6.5 "Halte" Aarhof te Alphen aan den Rijn	20
7. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen	22
8. Top vertrek- en bestemmingsadressen	23
9. Trivia	25
10. Conclusie	26
Addendum I	27
Addendum II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2015	32
Addendum II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten	33

Management informatie

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.



Zonekaart van de Regiotaxi

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 hebben 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 geldt weer dat zowel de opdrachtgever als de vervoerder hun uiterste best zullen doen om de Regiotaxi een goed functionerend systeem voor alle klanten te laten blijven zijn.

2. Gebruik van de Regiotaxi

2.1 Ritten

Eind 2014 werd al geconcludeerd dat het gebruik van de Regiotaxi aan het afnemen was, een daling van 5,25% ten opzichte van 2013. Deze daling zet zich aan het begin van dit jaar voort.

169.630 ritten werden er verreden in de eerste 6 maanden van het jaar, een **afname** van **4,52%** ten opzichte van deze kwartalen een jaar eerder.

De eerste afname leek duidelijk veroorzaakt door het strengere toezicht van gemeenten op het AWBZ-gebruik van de Regiotaxi. Het Wmo vervoer is hier niet voor bedoeld en gemeenten zijn hier strikter op gaan handhaven.

Deze verdere daling lijkt, gelet op de cijfers, een direct gevolg van het besluit van de ISD-gemeenten om de eigen bijdrage meer te verhogen dan met het gebruikelijke percentage, gebaseerd op de NEA-indexatie.

Opvallend in dit eerste halfjaar is, tegen de trend in, de stijging bij Alphen a/d Rijn en Voorschoten. Voor de overige gemeenten zijn de plussen en de minnen vooral natuurlijke curves van stijging en daling.

Doelgroep	Pashouders 2015 ¹	1 ^e kwartaal 2015		1 ^e kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	601	6.949	7,99%	7.162	-2,97%
RS soc. beugel.	---	959	1,10%	868	+10,48%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.549	14.014	16,10%	12.443	+12,63%
Hillegom	697	3.885	4,47%	4.608	-15,69%
Kaag & Braassem	517	3.075	3,53%	3.311	-7,13%
Katwijk	849	2.445	2,81%	2.511	-2,63%
Leiden	3.092	23.030	26,49%	23.545	-2,19%
Leiderdorp	720	4.540	5,22%	4.581	-0,90%
Lisse	558	2.600	2,99%	3.678	-29,31%
Nieuwkoop	859	3.971	4,57%	4.057	-2,12%
Noordwijk	751	4.461	5,13%	5.311	-16,00%
Noordwijkerhout	512	2.735	3,15%	3.661	-25,29%
Oegstgeest	489	2.603	2,99%	2.497	+4,25%
Rijnwoude ²	444	2.321	2,67%	2.596	-10,59%
Teylingen	879	5.319	6,12%	6.085	-12,59%
Voorschoten	615	2.785	3,20%	2.527	+10,21%
Zoeterwoude	243	1.257	1,45%	1.283	-2,03%
Totaal	13.774	86.949	100,00%	90.724	-4,16%

Aantal uitgevoerde ritten 1e kwartaal 2015 in verhouding tot 2014

¹ Eindstand op 01-07-2015

² Rijnwoude wordt vooralsnog apart in de administratie meegenomen, voor zover het pashouders van voor de fusie betreft.

Doelgroep	Pashouders 2015	2 ^e kwartaal 2015		2 ^e kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	601	6.591	7,97%	7.239	-8,95%
RS Soc. Begel.	---	894	1,08%	821	+8,89%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d 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%
Totaal	13.774	82.681	100,00%	86.929	-4,89%

Aantal uitgevoerde ritten 2e kwartaal 2015 in verhouding tot 2014

Het kopje RS Soc. Begel. is kort voor Rijnstreek Sociale Begeleiding en verdient nadere toelichting: Alle Wmo-gerechtigden uit Alphen aan den Rijn mogen voor een gelimiteerd aantal ritten per jaar 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 gemeente.

Vervoers-bewegingen	Binnen plaats ³	Buiten plaats	Binnen gemeente	Buiten gemeente
65+	54.993	66.970	61.891	60.072
CVV	3.851	9.689	5.480	8.060
WMO	9.472	24.655	13.210	20.917

Aantallen vervoersbewegingen binnen en buiten de eigen woonplaats/gemeente

³ Met 'plaats' wordt een ongedeelde gemeente of kern aangeduid
Met 'gemeente' het totaal van kernen die één gemeente vormen

2.2 Personen

Hoeveel mensen zijn er dan tijdens al deze ritten vervoerd?

In de eerste 6 maanden van 2015 komt de teller uit op een reizigersaantal van **181.066 personen**, ook hier, in procenten bekeken, een **afname** van **4,52%** vergeleken met vorig jaar.

Doelgroep	Pashouders 2015	1 ^e kwartaal 2015		1 ^e kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	601	7.361	7,95%	7.466	-1,41%
RS Soc. Begeel.	---	961	1,04%	868	+10,48%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.549	14.360	15,51%	12.656	+13,46%
Hillegom	697	4.121	4,45%	4.827	-14,63%
Kaag & Braassem	517	3.225	3,48%	3.530	-8,64%
Katwijk	849	2.771	2,99%	2.929	-5,39%
Leiden	3.092	25.328	27,35%	26.021	-2,66%
Leiderdorp	720	4.832	5,22%	4.928	-1,95%
Lisse	558	2.722	2,94%	3.865	-29,57%
Nieuwkoop	859	4.069	4,39%	4.112	-1,05%
Noordwijk	751	4.713	5,09%	5.480	-14,00%
Noordwijkerhout	512	2.926	3,16%	3.885	-24,68%
Oegstgeest	489	2.834	3,06%	2.746	+3,20%
Rijnwoude	444	2.390	2,58%	2.640	-9,47%
Teylingen	879	5.568	6,01%	6.450	-13,67%
Voorschoten	615	3.038	3,28%	2.729	+11,32%
Zoeterwoude	243	1.395	1,51%	1.443	-3,33%
Totaal	13.774	92.614	100,00%	96.575	-4,10%

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

Doelgroep	Pashouders 2015	2 ^e kwartaal 2015		2 ^e kwartaal 2014	Stijging/Daling tov. 2014
OV-Algemeen	601	6.958	7,87%	7.691	-9,53%
RS Soc. Begeel.	---	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%
Totaal	13.774	88.452	100,00%	93.039	-4,93%

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

Naast de hier boven getelde personen stapten ook nog **meereizenden, gratis begeleiders en kinderen** in de Regiotaxi. De meereizenden zouden als volwaardig reiziger genoteerd kunnen worden, aangezien zij ook voor hun rit betalen; echter in de administratie wordt dit gescheiden genoteerd.

De kinderen die geregistreerd staan, zijn kinderen onder de 4 jaar en reizen gratis mee, evenals de gratis begeleiding.

Worden al deze personen nog meegeteld, dan komt het totaal aantal reizigers in het eerste halfjaar van 2015 uit op **192.442, 4,59% minder** dan een jaar eerder.

Doelgroep	1 ^e kwartaal 2015				2 ^e 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
Totaal	466	5.108	5,87%	137	485	5.141	6,22%	39

Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en kinderen

Vervoers-bewegingen	Binnen plaats ⁴	Buiten plaats	Binnen gemeente	Buiten gemeente
< 65	13100	32351	18114	27337
65-69	4395	5942	4984	5353
70-74	5587	8238	6388	7437
75-79	11610	13328	13228	13850
80eo	33624	39315	37867	35072

Aantallen vervoersbewegingen binnen en buiten de eigen woonplaats/gemeente

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

⁴ Met 'plaats' wordt een ongedeelde gemeente of kern aangeduid
Met 'gemeente' het totaal van kernen die één gemeente vormen

gemeenten gedeeld - protocol. Gemeenten worden geacht alleen begeleiding te indiceren als tijdens de rit ondersteuning voor de passagier noodzakelijk 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 een heel stabiel gemiddelde te zijn op ca. **7% 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%
Totaal	13.252	7,32%

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

Doelgroep	1 ^e kwartaal 2015	2 ^e kwartaal 2015
OV-Algemeen	4	13
RS. Soc. Begel.	2	1
<i>Wmo-gebruikers</i>		
Alphen a/d Rijn	26	28
Hillegom	0	2
Kaag & Braassem	4	0
Katwijk	52	64
Leiden	9	15
Leiderdorp	0	0
Lisse	0	0
Nieuwkoop	0	0
Noordwijk	1	1
Noordwijkerhout	0	0
Oegstgeest	2	0
Rijnwoude	13	10
Teylingen	2	6
Voorschoten	0	2
Zoeterwoude	0	3
Totaal	111	140

Meereizende SoHo-honden

2.5 SoHo-honden

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

Al vanaf het tweede kwartaal in 2014, is er plots een forse toename te zien in Alphen a/d Rijn en Katwijk, die vrijwel geheel terug te voeren op twee reizigers die veelvuldig van de Regiotaxi gebruik maken en hun SoHo-hond bij zich hebben.

2.6 Zones

Alle reizigers, meereizenden, begeleiders, kinderen en SoHo-honden verreden in het eerste halfjaar een totaal van **527.642 zones**.

Omgerekend naar ritten is dit een gemiddelde van **3,11 zones** per rit (incl. opstapzone).

Doelgroep	1 ^e kwartaal		2 ^e kwartaal	
	2015		2015	
OV-Algemeen	23.044	3,32	22.636	3,43
RS. Soc. Begel.	3.383	3,53	3.259	3,65
<i>Wmo-gebruikers</i>				
Alphen a/d Rijn	41.568	2,97	41.366	3,00
Hillegom	14.012	3,61	12.771	3,62
Kaag & Braassem	11.378	3,70	11.564	3,65
Katwijk	8.570	3,51	9.022	3,51
Leiden	58.124	2,52	55.244	2,60
Leiderdorp	13.461	2,96	13.496	3,00
Lisse	9.001	3,46	8.867	3,61
Nieuwkoop	14.695	3,70	13.114	3,79
Noordwijk	13.652	3,06	12.805	3,23
Noordwijkerhout	9.399	3,44	9.566	3,47
Oegstgeest	8.249	3,17	8.081	3,15
Rijnwoude	8.398	3,62	8.290	3,65
Teylingen	16.886	3,17	16.361	3,22
Voorschoten	9.529	3,42	9.123	3,34
Zoeterwoude	4.670	3,72	4.058	3,67
Totaal	268.019	3,08	259.623	3,14

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
Totaal	1.219

Aantallen geboekte nachtzones

2.7 Vervoersplassen

In gemeenten die procentueel hoog scoren op het aantal passen gemeten tegen het aantal inwoners is vaak een (gespecialiseerde) zorginstelling te vinden. (Hillegom, de Weeligenberg; Noordwijk, Willem van den Bergh, het Raamwerk; Zoeterwoude, Swetterhage.)

Oegstgeest en, met name, Katwijk komen, op hun beurt, erg laag uit.

Dit is al jaren een onveranderd gegeven.

Doelgroep	Pashouders	Inwoner- aantal ⁵	% -ge inwoners	Stijging/Daling tov.		
	2015			2014	2014	
OV-Algemeen	601	---	---	591	10	+1,69%
RS Soc. Begel.	---	---	---	---	---	---
<i>Wmo-gebruikers</i>						
Alphen aan den Rijn ⁶	2.549	106.785	2,35%	2.404	145	+6,03%
Hillegom	697	20.944	3,31%	648	49	+7,56%
Kaag & Braassem	517	25.745	2,02%	538	-21	-3,90%
Katwijk	849	62.782	1,35%	817	32	+3,92%
Leiden	3.092	121.163	2,58%	3.137	-45	-1,43%
Leiderdorp	720	26.813	2,69%	665	55	+8,27%
Lisse	558	22.336	2,46%	529	29	+5,48%
Nieuwkoop	859	27.104	3,09%	786	73	+9,29%
Noordwijk	751	25.691	2,90%	717	34	+4,74%
Noordwijkerhout	512	15.956	3,25%	519	-7	-1,35%
Oegstgeest	489	22.910	2,14%	471	18	+3,82%
Rijnwoude ⁷	444	---	---	433	11	+2,54%
Teylingen	879	35.735	2,38%	830	49	+5,90%
Voorschoten	615	24.951	2,43%	558	57	+10,22%
Zoeterwoude	243	8.075	3,01%	282	-39	-13,83%
Totaal	13.774	512.102	2,69%	13.334	440	3,30%

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

⁵ Aantallen per 01-01-2014

⁶ Met ingang van 1 juli 2014 is Boskoop als onderdeel van de gemeente Alphen aan den Rijn aangesloten bij de Regiotaxi

⁷ Omdat de inwonersaantallen voor Rijnwoude apart niet bekend zijn, zijn deze gegevens in de cijfers van Alphen aan den Rijn meegenomen.

	>20 ritten	>10 ritten	>5 ritten	4 ritten	3 ritten	2 ritten	1 rit	0 ritten	Totaal
Januari	138	673	1.209	764	354	1.476	512	8.576	13.702
Februari	108	643	1.096	763	325	1.401	527	8.866	13.729
Maart	159	721	1.245	752	293	1.416	505	8.656	13.747
April	134	639	1.116	810	370	1.561	515	8.570	13.715
Mei	123	633	1.106	739	347	1.441	567	8.801	13.757
Juni	117	609	1.127	709	322	1.494	526	8.870	13.774

Aantallen ritten gemaakt door Wmo-pashouders

	>20 ritten	>10 ritten	>5 ritten	4 ritten	3 ritten	2 ritten	1 rit	0 ritten
Januari	1,01%	4,91%	8,82%	5,58%	2,58%	10,77%	3,74%	62,59%
Februari	0,79%	4,68%	7,98%	5,56%	2,37%	10,20%	3,84%	64,58%
Maart	1,16%	5,24%	9,06%	5,47%	2,13%	10,30%	3,67%	62,97%
April	0,98%	4,66%	8,14%	5,90%	2,70%	11,38%	3,75%	62,49%
Mei	0,89%	4,60%	8,04%	5,37%	2,52%	10,48%	4,12%	63,98%
Juni	0,85%	4,42%	8,18%	5,15%	2,34%	10,85%	3,82%	64,39%
Gem.	0,95%	4,75%	8,37%	5,51%	2,44%	10,66%	3,82%	63,50%

Percentage pashouders die de pas gebruiken

Van alle Wmo-geïndiceerden gebruikt, zo blijkt uit deze cijfers, **36,5%** deze om daadwerkelijk met de Regiotaxi te reizen. Al in de vorige contractperiode werd waargenomen dat veel mensen de pas hebben "voor de zekerheid," maar er geen daadwerkelijk gebruik van maken.

De mensen die de pas wel gebruiken, doen dit echter met regelmaat (slechts 3,82% maakt maar één rit per maand).

3. Stiptheid rituitvoering

	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
Totaal	163.130	5.349	1.151	174.106	5.763	1.197

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

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.

Weliswaar vindt u in bovenstaande tabel kolommen waarbij de rit, danwel de persoon **te vroeg** gereden werd, deze cijfers worden echter 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.

Overigens, wanneer de klant aangeeft nog niet klaar te zijn, zal de taxi in zo'n geval wel moeten wachten tot hij in de 15-minutenmarge zit.

In hoeverre dit alles 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.

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%
Totaal	3,17%	4,24%	3,20%	4,29%

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

Vanaf april is het in de cijfers zichtbaar dat alles weer op gang begint te komen. Naast diverse wegwerkzaamheden, is hier natuurlijk ook goed het toeristenseizoen (Keukenhof) zichtbaar in de cijfers. Dit ten spijt is het de vervoerder gelukt het kwaliteitspercentage boven de vereiste 95% te houden.

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%
Totaal	169.630	2.055	1,21%

Aantallen en percentages loosritten

Vergeleken met landelijke cijfers, is 1,21% een zeer goede score; toch 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.

De vervoerder is dan ook actief bezig deze cijfers nog verder omlaag te brengen.

3.2 Warme terugbelservice

Wanneer de chauffeur onderweg is naar een klant om hem/haar op te halen, kan hij, mits de klant hiervoor zijn telefoonnummer heeft afgegeven, deze bellen om te zeggen dat hij onderweg is. De klant kan zich dan in alle rust voorbereiden en alvast klaar gaan staan.

Dat de chauffeurs dit ook daadwerkelijk doen, is een voortdurend punt van aandacht voor de vervoerder.

NB! De chauffeur beschikt niet zelf over het nummer van de klant. Het maken van een verbinding met de klant, loopt via de centrale.

4. Klachtenoverzicht

In de eerste helft van 2015 zijn er in totaal **47 klachten** ingediend; omgerekend op het totaal aantal ritten komt dit neer op **0,03%**.

Dit lage aantal handhaaft zich al vanaf het begin van de contractperiode; er wordt regelmatig navraag gedaan bij de gemeenten en de diverse ouderen- en gehandicaptenplatforms gedaan, 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 of telefonische reactie en één of meerdere *tegoedbonnen* om gratis mee te reizen. Ongegronde klachten ontstaan veelal wanneer de 'spelregels' van de Regiotaxi niet (goed) bekend zijn bij de klant. Om deze reden is er in het begin van 2015 wederom een grote mailing uitgegaan naar huisartsen, buurthuizen, verenigingen, etc. met informatiemateriaal over de Regiotaxi en het verzoek dit voor de mensen neer te leggen.

Het belangrijkste onderwerp waarover geklaagd wordt is nog altijd **te laat worden opgehaald**, danwel **te laat op de bestemming aankomen** (samen **20 klachten, 43%**). **Geen voertuig** komt op een goede tweede plaats (**14 klachten, 30%**).

Voor het indienen van een klacht kunnen klanten gebruik maken van een klantenreactiekaart. Deze zijn aan de pashouders (veelal Wmo-klanten maar ook de OV-pashouders) 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, bij de ISD Bollenstreek en Participe beschikbaar.

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

Opvallend is overigens dat het afgelopen half jaar alleen de telefoon en de e-mail zijn gebruikt om een klacht in te dienen.

Medium	Aantal	Percentage
Telefoon	35	74%
E-mail	12	26%
Totaal	47	100%

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.

Aard:	jan:	feb:	mrt:	apr:	mei:	juni:
Taxi						
Te laat opgehaald			2	2	1	5
Te laat opgehaald, te laat op bestemming		1	2	2	1	2
Te laat op bestemming	1				1	
Combinatie		1	4	1		
Klacht chauffeur	1			2		1
Geen voertuig	1		1	3	5	4
Verkeerd tarief		1				
Callcenter/Klantenservice						
Telefonie werkwijze			1		1	
TOTAAL gegrond:	2	3	8	8	7	7
TOTAAL ongegrond:			1		2	1
TOTAAL ged. gegrond:	1					
TOTAAL open:			1	2		4
Gem. afhandeltijd	6,92	5,93	1,59	7,88	6,79	9,37
Afhandeling > 2 weken				1		1
Aantal ritten:	29.413	27.024	30.512	28.237	27.361	27.083

Aard van de ingediende klachten

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
Gemiddelde wachttijd voor ophangen	1:30	1:08	1:18	1:26	1:34	1:23
Gemiddelde wachttijd	0:54	0:47	0:48	0:55	1:01	0:54

Aantallen ingekomen telefoontjes en wijze van afhandeling

Hoewel excessen altijd kunnen – en zullen – voorkomen, bedraagt de gemiddelde wachttijd **53 seconden**. Bij de **6.061** telefoontjes die voortijdig door de klant worden opgehangen, heeft men het gemiddeld **1:23min** de kans gegeven.

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 is officieus een ophaalpunt bij Winkelcentrum de Aarhof in Alphen aan den Rijn al twee jaar in gebruik.

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.

Voor 2014 zijn er twee wijzigingen geweest bij de ophaalpunten. Het ophaalpunt bij Station Leiden is naar de zeezijde verplaatst, in combinatie met een standplaats voor de zonetaxi van de NS.

Na de herinrichting van de Breestraat is de bushalte een klein stukje verplaatst; het ophaalpunt is navenant meeverhuist.

De ophaalpunten hebben als doel om klant en chauffeur van de Regiotaxi elkaar op drukkere 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.

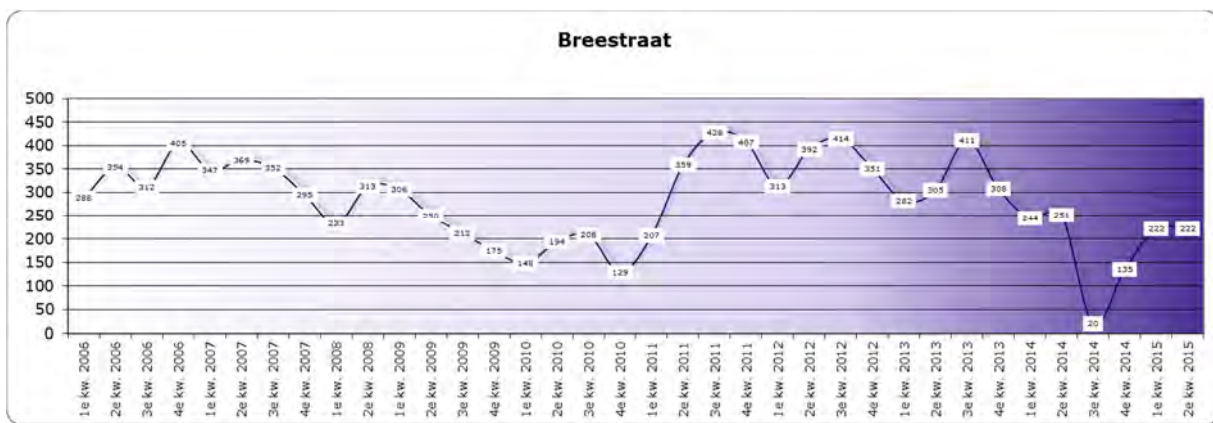
In onderstaande tabel wordt het gebruik per maand weergegeven. Eerst ziet u het aantal ritten en daarachter het aantal loosritten op dit punt.

	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
Totaal	444	5	374	8	735	2	481	2	1.929	43

Gebruik van de ophaalpunten en loosritten op dit punt

6.1 Ophaalpunt Breestraat

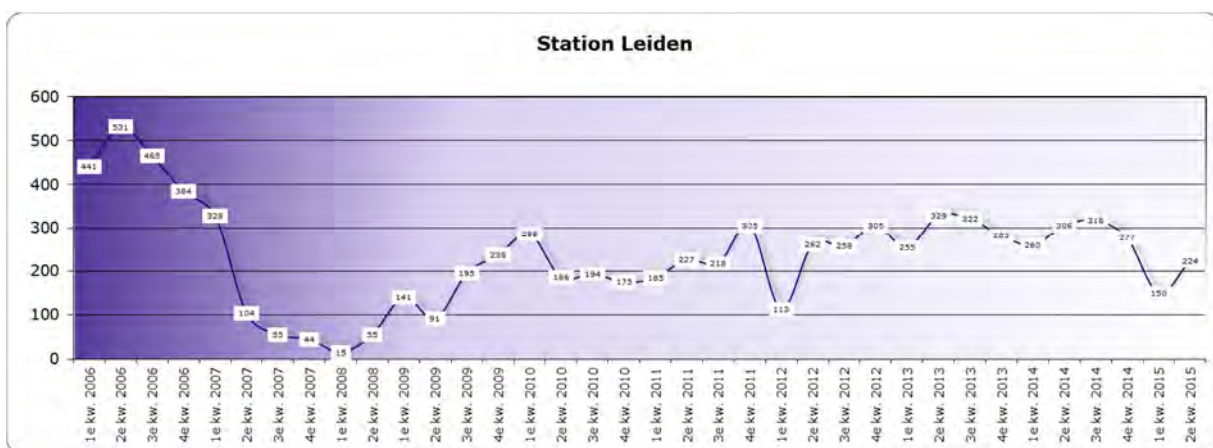
Na de herinrichting van de Breestraat is het gebruik weer terug naar het gemiddelde van het normale gebruik met opvallend lage cijfers bij de loosritten.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Breestraat over de jaren 2006-2015

6.2 Ophaalpunt Station Leiden Centraal

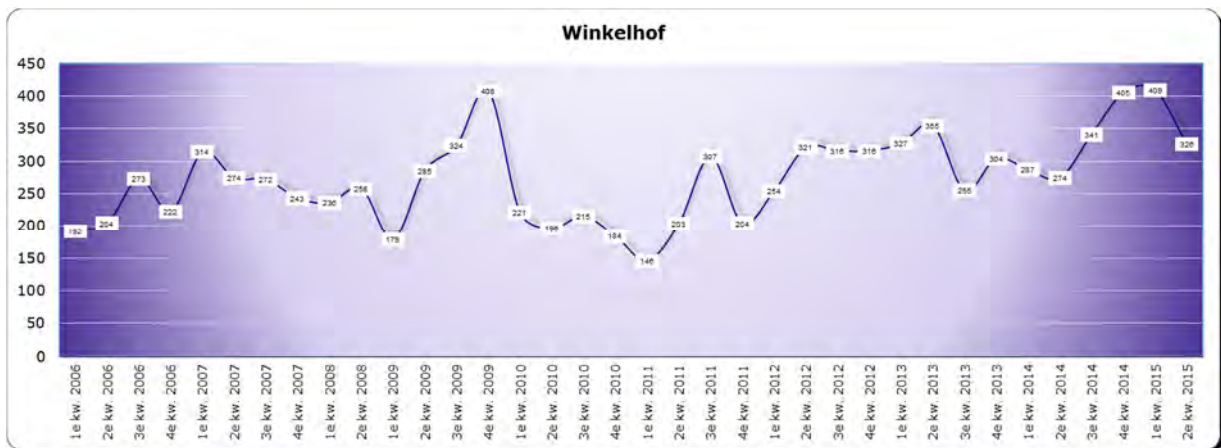
Na de verhuizing van het ophaalpunt naar de achterzijde van het station, moet het bord aan de voorkant nog verwijderd worden (hier wordt momenteel aan gewerkt). De verplaatsing naar de achterzijde is nog altijd naar grote tevredenheid onder de reizigers.



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

6.3 Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp

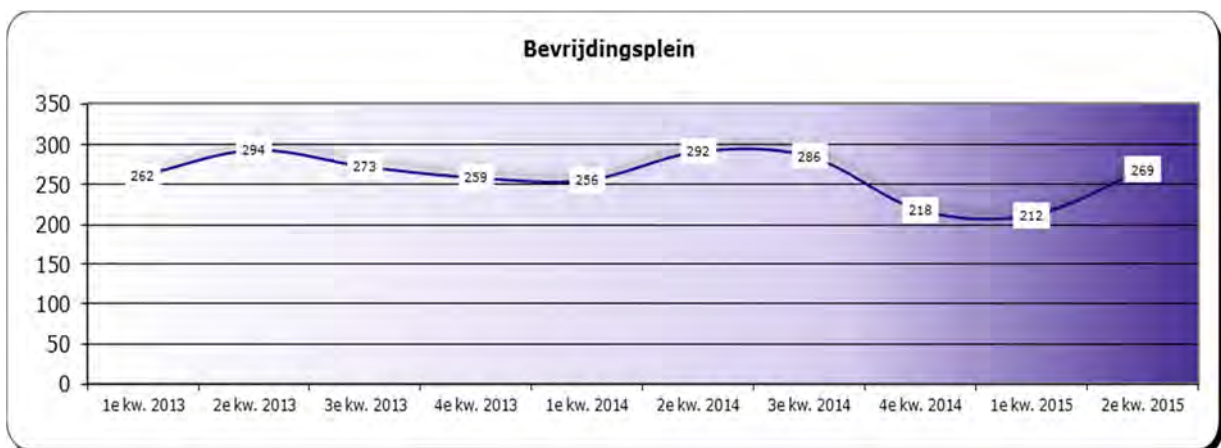
Het Leiderdorpse ophaalpunt is, in algemene zin, altijd een vrij stabiel punt geweest met pieken en dalen, met dus weer een behoorlijke piek aan het eind van 2014, begin 2015. Loosritten zijn hier altijd al zeldzaam geweest.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Winkelhof over de jaren 2006-2015

6.4 Ophaalpunt Bevrijdingsplein te Leiden

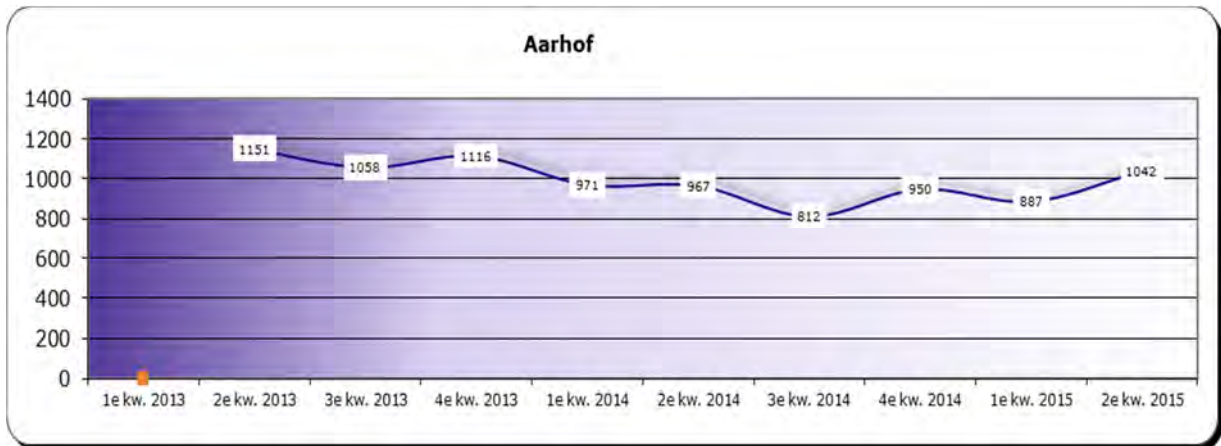
Het relatief nieuwe ophaalpunt op het Bevrijdingsplein blijkt zeer stabiel in gebruik te zijn en ook nog eens goed gebruikt te worden. Fluctueerde het aantal loosritten hier voorheen nog, ook deze zijn het laatste halfjaar flink afgenomen.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Bevrijdingsplein over de jaren 2013-2015

6.5 "Halte" Aarhof te Alphen aan den Rijn

Het ophaalpunt bij de Aarhof heeft nog geen officiële status, maar in de praktijk wordt dit toch al zo gebruikt en nog steeds in aantallen die de andere opstappunten doet verbleken. Het loospercentage ligt wel relatief hoog op 2,2%.



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-laatritten per maand.

	Te laat ritten	Uitgevoerde gratis zones
Januari	678	392
Februari	631	359
Maart	737	395
April	1.303	441
Mei	877	526
Juni	1.123	548
Totaal	5.349	2.661

Aantallen te-laatritten 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	Totaal
Alrijne Leiderdorp	Leiderdorp	1137	1075	1153	1063	856	1129	6.413
LUMC	Leiden	973	948	965	852	802	1035	5.575
Alrijne Leiden	Leiden	806	811	844	800	711	852	4.824
Alrijne Alphen	Alphen a/d Rijn	464	398	614	551	531	681	3.239
Winkelcentrum Aarhof	Alphen a/d Rijn	295	280	310	325	352	365	1.927
De Zevensprong	Sassenheim	360	275	333	355	296	296	1.915
Bernardus verzorgingshuis	Sassenheim	309	289	341	273	347	347	1.906
Revalidatiecentrum Leiden	Leiden	243	212	254	242	257	270	1.478
Zorgerf Boerengeluk	Nieuw-Vennep	226	232	236	199	223	270	1.386
Spaarne ziekenhuis	Hoofddorp	186	209	184	208	169	245	1.201
Verpleeghuis Overrijn	Leiden	265	211	153	149	158	159	1.095
Wijckerslooth verpleeghuis	Oegstgeest	197	146	161	153	161	195	1.013
Verpleeghuis Leythenrode	Leiderdorp	200	144	150	155	172	184	1.005
Buurthuis de Kooi	Leiden	156	129	174	145	111	130	845
Groene Hart Ziekenhuis	Gouda	148	146	121	136	109	137	797
Rijnveste	Leiden	111	120	141	169	94	133	768
Halte Winkelhof	Leiderdorp	127	110	172	117	118	91	735
Aldi Ridderhof	Alphen a/d Rijn	143	127	146	129	156		701
VTV Clubgebouw	Leiden	117	102	149	119	91	103	681
Landgoed Ursula	Nieuwveen	118	109	111	85	116	119	658
Verpleeghuis Zuidtwijck	Leiden	127	148	167	107		88	637
Leger des Heils	Leiden		141	129	104	118	120	612
Romanuszaal	Leiden		132	137	112	123	100	604
Zorgcentrum Floravita	Boskoop	110	133	127		123	83	576
Woudsoord verzorgingshuis	Woubrugge	107	101	136	124	102		570
Westerhove	Alphen a/d Rijn	103	111	130			90	434
Verpleeghuis Oudshoorn	Alphen a/d Rijn	140	93		101	94		428
SWA	Alphen a/d Rijn	99		103			90	292
Zuwe Hofpoort	Woerden	99		98	92			289

Phila del Art	Leiden					113	127	240
Munnekewej	Noordwijkerhout				130	91		221
Trefpunt	Noordwijk	135			85			220
De Wieken	Noordwijk		83	109				192
Albert Heijn Bevrijdingsplein	Leiden					103	87	190
Verpleeghuis de Wilbert	Katwijk					109	76	185
Woon-zorgcentrum Groot Hoogwaak	Noordwijk		78			105		183
Keukenhof	Lisse				156			156
Ursula zaal Trefpunt	Nieuwveen	103						103
Diaconessehuis	Leiden	102						102
Rijnland ziekenhuis	Leiderdorp	99						99
GGZ Voorhout	Voorhout			95				95
Restaurant de Parelvisiers	Leiden			95				95
Woutershof	Alphen a/d Rijn						92	92
Hoogvliet Leiden Levendaal	Leiden					91		91
Club 58	Leiden		87					87
Jeroen Zorgcentrum	Noordwijk				85			85

9. Trivia

- ⚙ Begin 2015 werd de eigen bijdrage in de ISD-gemeenten verhoogt, waardoor er nu twee verschillende tarieven worden gehanteerd in de regio.
- ⚙ Na de overname van een aantal zorginstellingen door de AlrijneGroep, zijn al deze instellingen omgedoopt tot Alrijne met de plaatsnaam als toevoeging. Dit blijkt bij het boeken van een taxi nog wel eens problematisch te zijn.
- ⚙ Begin 2015 heeft een grote mailing plaatsgevonden, waarbij zorginstellingen, huisartsen, buurthuizen etc. zijn benaderd met de vraag het hun toegezonden informatiemateriaal neer te leggen voor iedereen. De voornaamste spelregels van de Regiotaxi werden hiermee nog eens onder de aandacht gebracht, nadat bleek dat de meeste ongegrond-verklaarde klachten te wijten waren aan onvoldoende kennis hiervan.
- ⚙ Ook is extra aandacht gevraagd voor het correct omdoen van de gordel. Elders in het land zijn hier controles op uitgevoerd. De chauffeur wijst de klant erop dat zij de gordel dienen te dragen en is ook behulpzaam bij het omdoen ervan. Draagt de klant de gordel niet tijdens een controle, dan is de bekeuring voor rekening van de klant.
- ⚙ Begin dit jaar bleek dat de rolstoelbussen, die aan het begin van deze contractperiode nieuw zijn aangeschaft, nu reeds mankementen vertonen. De vervoerder heeft de bussen inmiddels omgeruild.
- ⚙ Eind mei/begin juni is één van de vaste onderaannemers, van Asselt, helaas failliet gegaan. De overige onderaannemers hebben hard gewerkt om dit hiaat op te vangen, maar konden niet voorkomen dat mensen hierdoor soms wat langer moesten wachten of extra moesten omrijden. Inmiddels zorgt het Zoetermeerse taxibedrijf van den Heuvel voor vaste ondersteuning van de overige vervoerders.
- ⚙ Wanneer klanten in het kader van de PGB hun besteding moeten verantwoorden, kan de chauffeur een bonnetje overhandigen. Indien de reiziger beschikt over een OV-pas, zijn de ritoverzichten online in te zien.
- ⚙ UberPop komt regelmatig in het nieuws. Er is echter geen sprake van effecten van dit bedrijf op de Regiotaxi .
- ⚙ Vanuit de Klankbordgroep kwam het volgende bericht: het Boerhaaveplein in Oegstgeest is een lastig adres voor taxichauffeurs. Een deel van de woningen heeft de voordeur aan de andere kant van het plein zitten. Aangezien de Regiotaxi vervoer van deur tot deur verzorgt is een taxistandplaats hier geen oplossing voor.

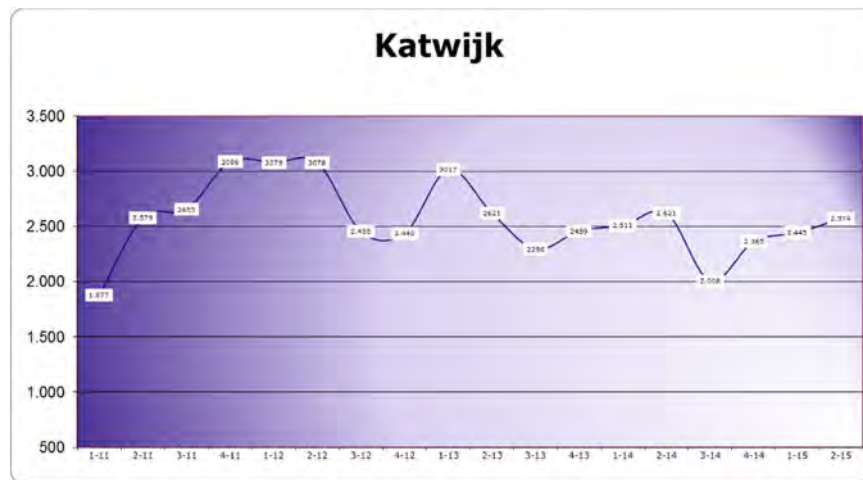
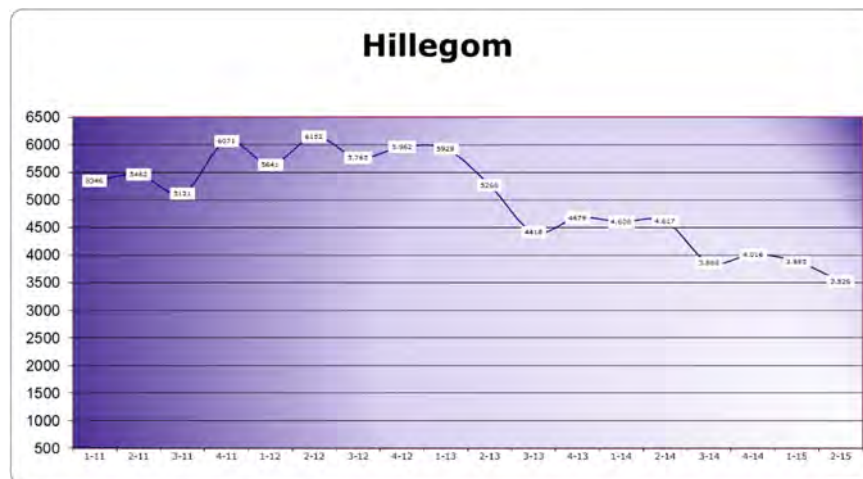
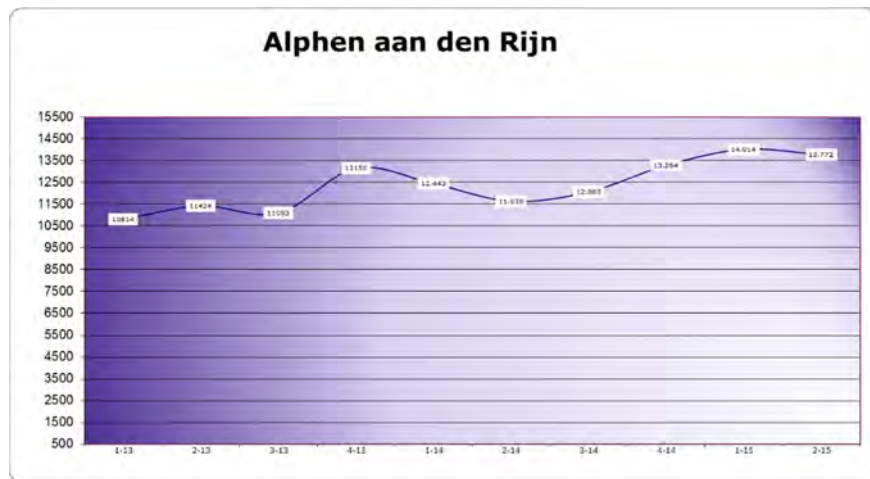
10. Conclusie

Samengevat zien we dat over het eerste halfjaar van 2015:

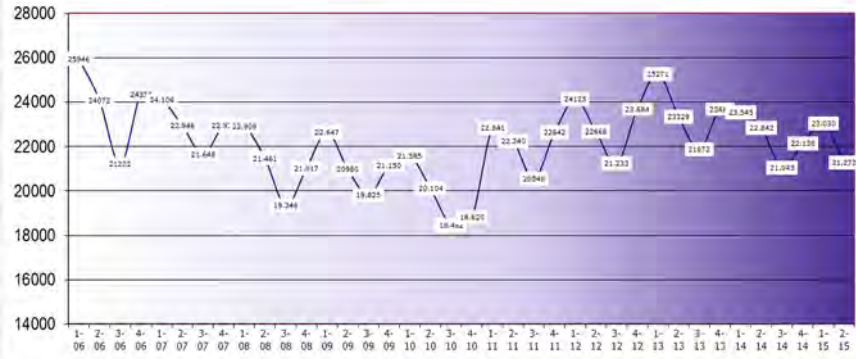
- a. er sprake is van een afname is tov. het voorgaande jaar; in totaal werden er 169.630 ritten gereden waarbij 192.442 personen werden vervoerd;
- b. er bij gemeenten onderling grote verschillen zijn in de toekenning van gratis begeleiding;
- c. SoHo-honden frequent worden meegenomen, 251 keer in dit halfjaar;
- d. gemiddeld 3,11 zones per rit (incl. opstapzone) worden gebruikt;
- e. 36,5% van de mensen die een budget toegekend hebben gekregen daadwerkelijk gebruik hiervan maken;
- f. het aantal loosritten maandelijks laag blijft, rond de 1,21%;
- g. de stiptheid goed is met gemiddeld 3,20% van de personen die te laat worden opgehaald;
- h. er zijn in totaal 47 klachten ingediend, waarvan het overgrote merendeel gegrond is verklaard;
- i. de telefonische bereikbaarheid op het gewenste niveau zit met gemiddeld 53 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 2.661 gratis zones mee zijn verreden.

Addendum I

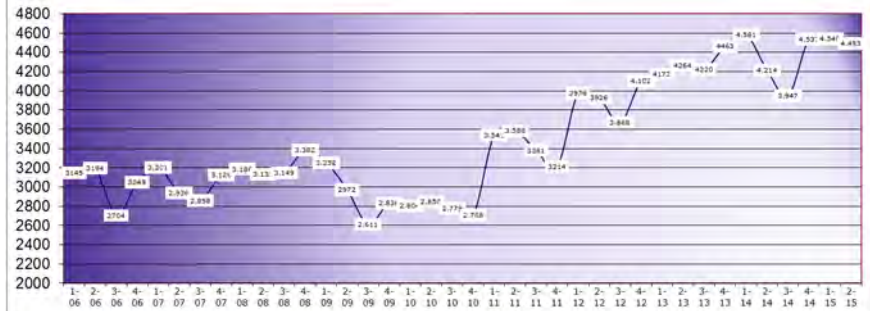
Rittengebruik over de jaren



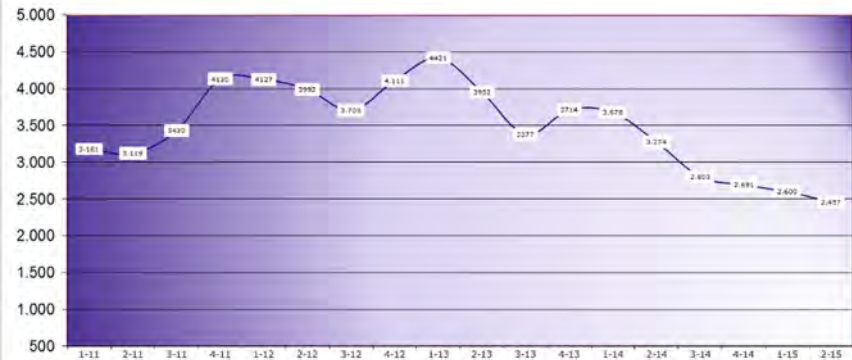
Leiden



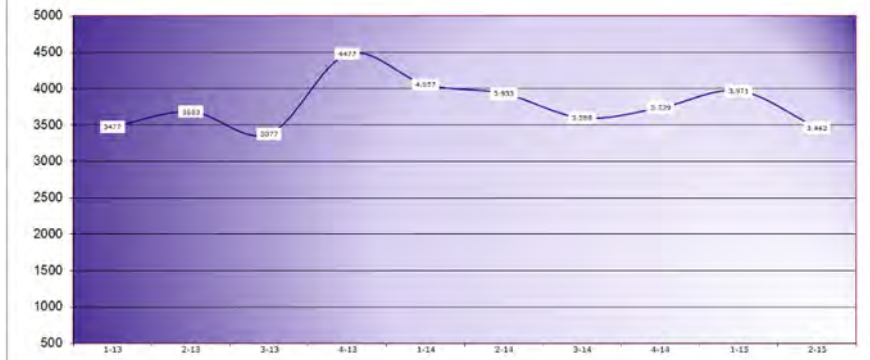
Leiderdorp



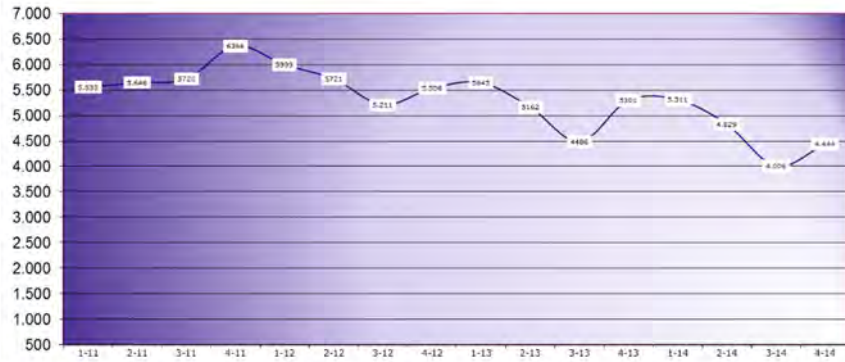
Lisse



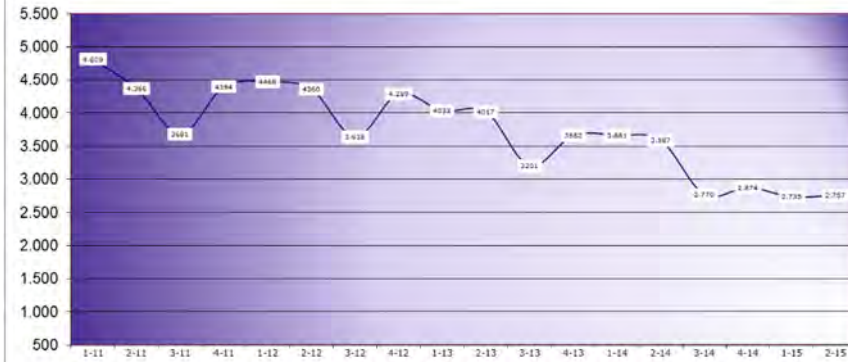
Nieuwkoop



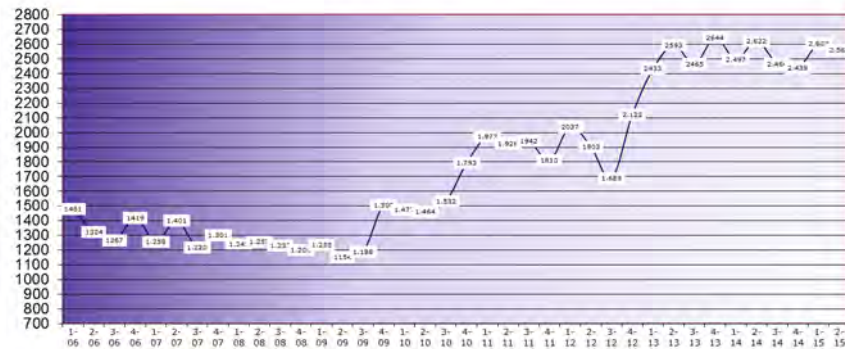
Noordwijk



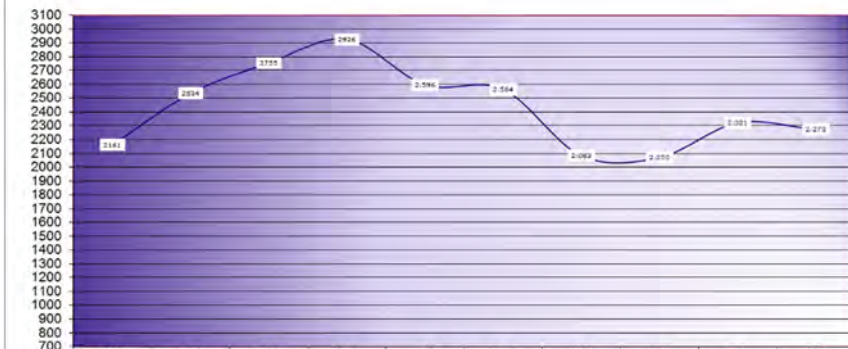
Noordwijkerhout



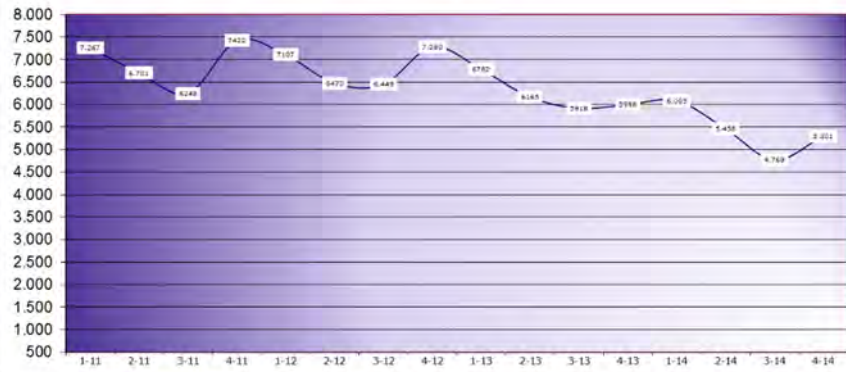
Oegstgeest



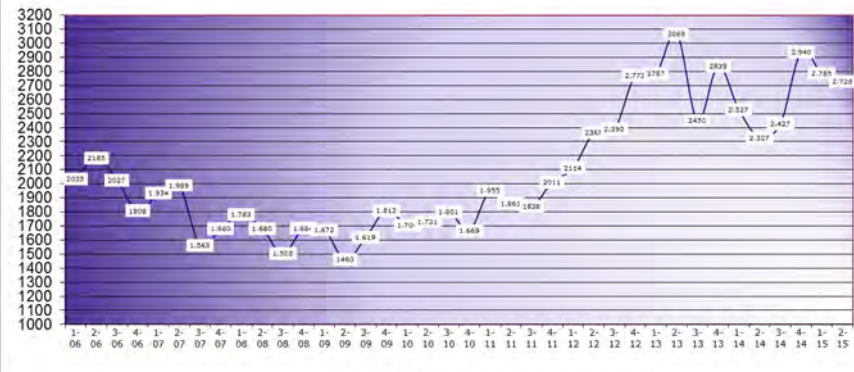
Rijnwoude



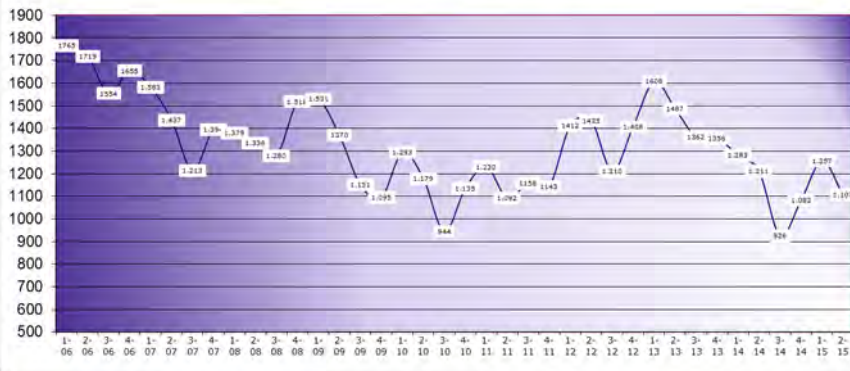
Teylingen



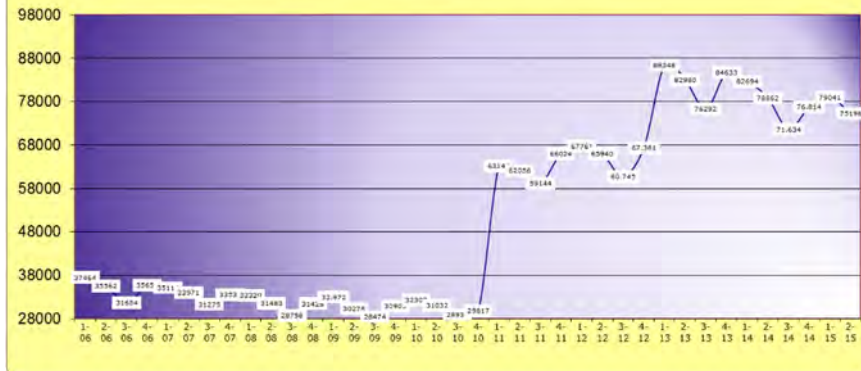
Voorschoten



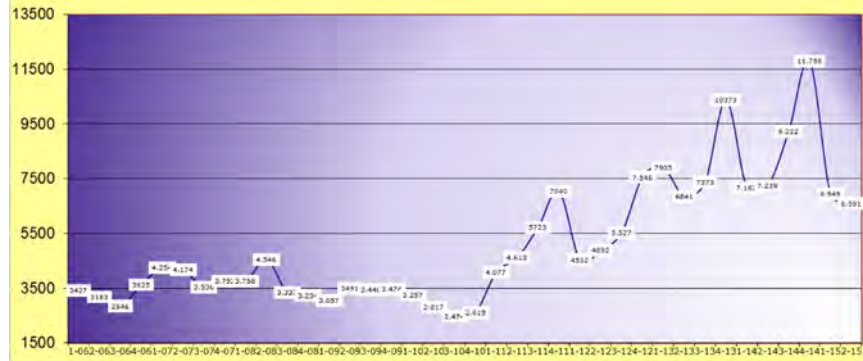
Zoeterwoude



Wmo-Subtotaal



OV



Totaal



Addendum II.1 Rittenoverzicht Regiotaxi 2015

PLAATS	Aantal passen in 2015	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	TOT. 1 ^e halfjaar 2015
Alphen aan den Rijn	2.549	4.684	4.454	4.876	4.576	4.689	4.507	27.786
Hillegom	697	1.294	1.235	1.356	1.232	1.137	1.157	7.411
Kaag & Braassem	517	1.040	930	1.105	1.063	1.103	1.006	6.247
Katwijk	849	797	749	899	907	851	816	5.019
Leiden	3.092	7.746	7.140	8.144	7.528	6.965	6.779	44.302
Leiderdorp	720	1.497	1.404	1.639	1.550	1.406	1.537	9.033
Lisse	558	893	799	908	837	812	808	5.057
Nieuwkoop	859	1.344	1.181	1.446	1.194	1.129	1.139	7.433
Noordwijk	751	1.593	1.405	1.463	1.372	1.348	1.243	8.424
Noordwijkerhout	512	971	801	963	922	940	895	5.492
Oegstgeest	489	878	812	913	889	820	853	5.165
Rijnwoude	444	719	740	862	856	680	737	4.594
Teylingen	879	1.783	1.717	1.819	1.740	1.765	1.573	10.397
Voorschoten	615	967	807	1.011	926	874	928	5.513
Zoeterwoude	243	400	411	446	338	375	394	2.364
OV-algemeen	601	2.468	2.129	2.352	1.992	2.156	2.443	13.540
RS. Soc. Begel.		339	310	310	315	311	268	1.853
		296	265	266	262	274	227	1.590
<i>Subtotaal Wmo</i>		43	45	44	53	37	41	263
TOTAAL	13.774	26.606	24.585	27.850	25.930	24.894	24.372	154.237
Gem. per dag								
Zones		29.413	27.024	30.512	28.237	27.361	27.083	169.630
Gem. zones per rit		949	965	984	941	883	903	465

	% ritten	% passen	1e kwartaal	2e kwartaal
Alphen aan den Rijn	16,38	17,73	14.014	13.772
Hillegom	4,37	4,85	3.885	3.526
Kaag & Braassem	3,68	3,6	3.075	3.172
Katwijk	2,96	5,9	2.445	2.574
Leiden	26,12	21,5	23.030	21.272
Leiderdorp	5,33	5,01	4.540	4.493
Lisse	2,98	3,88	2.600	2.457
Nieuwkoop	4,38	5,97	3.971	3.462
Noordwijk	4,97	5,22	4.461	3.963
Noordwijkerhout	3,24	3,56	2.735	2.757
Oegstgeest	3,04	3,4	2.603	2.562
Rijnwoude	2,71	3,09	2.321	2.273
Teylingen	6,13	6,11	5.319	5.078
Voorschoten	3,25	4,28	2.785	2.728
Zoeterwoude	1,39	1,69	1.257	1.107
OV-algemeen	7,98	4,21	6.949	6.591
RS. Soc. Begel.			959	894
<i>Subtotaal Wmo</i>			79.041	75.196
TOTAAL			86.949	82.681
Gem. per dag		955,48	908,58	955,48
Zones		268.019	259.623	268.019
Gem. zones per rit		3,08	3,14	3,08

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

PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	TOT.2015
Alphen aan den Rijn	13.926	13.163	14.479	13.813	14.105	13.448	82.934
Hillegom	4.612	4.471	4.929	4.476	4.130	4.165	26.783
Kaag & Braassem	3.866	3.370	4.142	3.875	4.016	3.673	22.942
Katwijk	2.766	2.590	3.214	3.196	2.961	2.865	17.592
Leiden	19.444	18.162	20.518	19.445	18.252	17.547	113.368
Leiderdorp	4.425	4.139	4.897	4.635	4.308	4.553	26.957
Lisse	3.045	2.725	3.231	2.977	2.958	2.932	17.868
Nieuwkoop	4.968	4.390	5.337	4.586	4.258	4.270	27.809
Noordwijk	4.855	4.326	4.471	4.272	4.373	4.160	26.457
Noordwijkerhout	3.366	2.751	3.282	3.292	3.237	3.037	18.965
Oegstgeest	2.716	2.616	2.917	2.854	2.553	2.674	16.330
Rijnwoude	2.654	2.726	3.018	3.145	2.431	2.714	16.688
Teylingen	5.665	5.437	5.784	5.726	5.680	4.955	33.247
Voorschoten	3.344	2.785	3.400	3.152	2.876	3.095	18.652
Zoeterwoude	1.488	1.529	1.653	1.275	1.352	1.431	8.728
OV-algemeen	8.142	7.086	7.816	6.676	7.445	8.515	45.680
RS Soc. Begel.	1.206	1.067	1.110	1.171	1.079	1.009	6.642
TOTAAL	90.488	83.333	94.198	88.566	86.014	85.043	527.642

	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
Alphen aan den Rijn	41.568	2,97	16,31	41.366	3,00	16,23
Hillegom	14.012	3,61	20,10	12.771	3,62	18,32
Kaag & Braassem	11.378	3,70	22,01	11.564	3,65	22,37
Katwijk	8.570	3,51	10,09	9.022	3,51	10,63
Leiden	58.124	2,52	18,80	55.244	2,60	17,87
Leiderdorp	13.461	2,96	18,70	13.496	3,00	18,74
Lisse	9.001	3,46	16,13	8.867	3,61	15,89
Nieuwkoop	14.695	3,70	17,11	13.114	3,79	15,27
Noordwijk	13.652	3,06	18,18	12.805	3,23	17,05
Noordwijkerhout	9.399	3,44	18,36	9.566	3,47	18,68
Oegstgeest	8.249	3,17	16,87	8.081	3,15	16,53
Rijnwoude	8.398	3,62	18,91	8.290	3,65	18,67
Teylingen	16.886	3,17	19,21	16.361	3,22	18,61
Voorschoten	9.529	3,42	15,49	9.123	3,34	14,83
Zoeterwoude	4.670	3,72	19,22	4.058	3,67	16,70
OV-algemeen	23.044	3,32	38,03	22.636	3,43	37,35
RS Soc. Begel.	3.383	3,53		3.259	3,65	
TOTAAL	268.019	3,08		259.623	3,14	