

1e halfjaar 2014

Managementrapportage REGIOTAXI



Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland
Augustus 2014, 1^e conceptversie
Op basis van gegevens De Vier Gewesten

1. Inleiding	3
2. Gebruik van de Regiotaxi	4
Ritten.....	4
Personen	5
Meereizenden, gratis begeleiders, kinderen	7
Gratis begeleiding	7
SoHo-honden.....	8
Zones	8
Vervoerspassen	9
3. Stiptheid rituitvoering	10
Loosritten	12
Warme terugbelservice	12
4. Klachtenoverzicht	13
Klachtenafhandeling	13
5. Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale.....	15
6. Gebruik ophaalpunten	16
Breestraat	17
Centraal Station	17
Winkelhof.....	18
Bevrijdingsplein	18
Aarhof	18
7. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen	20
8. Top vertrek- en bestemmingsadressen	21
9. Trivia	22
10. Conclusie	23
Add. I Rittengebruik over de jaren	24
Add. II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2011	29
Add. II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten	31

Management informatie

1. Inleiding

2014.

Aan het begin van dit vierde jaar van deze concessieperiode lijkt de rust, na alle veranderingen, weer een beetje terug te keren. Maar er blijven genoeg uitdagingen.

Natuurlijk begon het jaar met de dreigende 'verkeerschaos' die het organiseren van de NSS met zich mee zou brengen. Uiteindelijk bleken de wegen rustig te zijn en de reizigers voorbereid op vertragingen. Ook had een behoorlijk aantal reizigers besloten die dag thuis te blijven.

Heel anders ging het met de wegwerkzaamheden in Hillegom, standplaats van de grootste onderaannemer A-Tax de Vries, in combinatie met het toeristenseizoen van de Keukenhof. Voor het eerst werd er een waarschuwing afgegeven dat het kwaliteitspercentage onder de gestelde 95% zou kunnen komen, vanwege het sneeuwbaaleffect dat de opbrekingen hadden op het totale vervoer. Slechts één maand is dit uiteindelijk overschreden en dan nog met maar 0,09%.

Ook op bestuurlijk niveau is deze vorm van vervoer herhaaldelijk besproken. Bundeling van doelgroepenvervoer is momenteel een agendapunt waarmee men meer efficiency hoopt te verkrijgen.

Daarnaast hebben de Duin- en Bollenstreekgemeenten besloten de toenemende kosten van het Regiotaxivervoer iets te beperken door de eigen bijdrage per 1 januari 2015 te verhogen. Voor de gemeenten in de Leidse Regio en de Rijnstreek blijft deze gelijk, m.u.v. eventuele verhogingen als gevolg van de indexatie die voor alle gemeenten wordt toegepast.

Ook in 2014 doen zowel de opdrachtgever als de vervoerder hun uiterste best om de Regiotaxi als een goed functionerend systeem voor alle klanten te handhaven.



Zonekaart van de Regiotaxi

2. Gebruik van de Regiotaxi

2.1 Ritten

Met de eerste 6 maanden van 2014 achter de rug, sluit de teller van het aantal ritten dat de Regiotaxi heeft gemaakt op **177.653**. Voor het eerst wordt hier een bijna algehele afname van het aantal ritten genoteerd: **4,63% minder dan in het eerste halfjaar van 2013**. Opvallend is hierbij dat, naast een kleine toename in Oegstgeest, de 3 Rijnstreekgemeenten¹, die sinds vorig jaar gebruik maken van de Regiotaxi, de enige zijn met een stijging in het aantal ritten. Op het totale verloop, *over jaren gemeten*, lijken dit vooralsnog natuurlijke curves van stijging en daling te zijn.

Het kopje RS Soc. Begeel. is kort voor *Rijnstreek Sociale Begeleiding* en verdient nadere toelichting: Alle Wmo-gerechtigden uit Alphen aan den Rijn en Rijnwoude mogen tijdens 20 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 gemeenten.

Doelgroep	Pashouders 2014	1 ^e kwartaal 2014		1 ^e kwartaal 2013	Stijging/Daling tov. 2013
OV-Algemeen	544	7.162	7,89%	7.905	-9,40%
RS Soc. Begeel.	---	868	0,96%	986	-11,97%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn	2.417	12.443	13,72%	10.814	+15,06%
Hillegom	650	4.608	5,08%	5.929	-22,28%
Kaag & Braassem	529	3.311	3,65%	3.798	-12,82%
Katwijk	821	2.511	2,77%	3.017	-16,77%
Leiden	3.149	23.545	25,95%	25.271	-6,83%
Leiderdorp	673	4.581	5,05%	4.172	+9,80%
Lisse	531	3.678	4,05%	4.421	-16,81%
Nieuwkoop	788	4.057	4,47%	3.477	+16,68%
Noordwijk	715	5.311	5,85%	5.645	-5,92%
Noordwijkerhout	517	3.661	4,04%	4.033	-9,22%
Oegstgeest	478	2.497	2,75%	2.433	+2,63%
Rijnwoude	437	2.596	2,86%	2.161	+20,13%
Teylingen	830	6.085	6,71%	6.782	-10,28%
Voorschoten	568	2.527	2,79%	2.787	-9,33%
Zoeterwoude	278	1.283	1,41%	1.608	-20,21%
Totaal	13.381	90.724	100,00%	95.239	-4,74%

Aantal uitgevoerde ritten 1^e kwartaal 2014 in verhouding tot 2013

¹ Rijnwoude wordt bij de gemeente Alphen a/d Rijn nog apart gefactureerd en dus ook hier apart geadministreerd.

Doelgroep	Pashouders 2014	2 ^e kwartaal 2014		2 ^e kwartaal 2013	Stijging/Daling tov. 2013
OV-Algemeen	544	7.239	8,33%	6.841	+5,82%
RS Soc. Begel.	---	821	0,94%	1.098	-25,23%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn	2.417	11.638	13,39%	11.424	+1,87%
Hillegom	650	4.617	5,31%	5.268	-12,36%
Kaag & Braassem	529	3.125	3,59%	3.412	-8,41%
Katwijk	821	2.621	3,01%	2.621	0,00% (!)
Leiden	3.149	22.842	26,28%	23.329	-2,09%
Leiderdorp	673	4.214	4,85%	4.264	-1,17%
Lisse	531	3.274	3,77%	3.952	-17,16%
Nieuwkoop	788	3.933	4,52%	3.683	+6,79%
Noordwijk	715	4.829	5,56%	5.162	-6,45%
Noordwijkerhout	517	3.587	4,13%	4.017	-10,70%
Oegstgeest	478	2.622	3,02%	2.593	+1,19%
Rijnwoude	437	2.564	2,95%	2.534	+1,18%
Teylingen	830	5.458	6,28%	6.165	-11,47%
Voorschoten	568	2.327	2,68%	3.069	-24,18%
Zoeterwoude	278	1.211	1,39%	1.487	-18,56%
Totaal	13.381	86.929	100,00%	91.042	-4,52%

Aantal uitgevoerde ritten 2^e kwartaal 2014 in verhouding tot 2013

2.2 Personen

En hoeveel mensen zijn er tijdens al deze ritten vervoerd?

In deze eerste 6 maanden komt de teller uit op een reizigersaantal van **189.614 personen**, een afname op het totaal van 4,73%.

Doelgroep	Pashouders 2014	1 ^e kwartaal 2014		1 ^e kwartaal 2013	Stijging/Daling tov. 2013
OV-Algemeen	544	7.466	7,73%	8.377	-10,88%
RS Soc. Begel.	---	868	0,90%	986	-11,97%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn	2.417	12.656	13,11%	11.029	+14,75%
Hillegom	650	4.827	5,00%	6.111	-21,01%
Kaag & Braassem	529	3.530	3,66%	4.032	-12,45%
Katwijk	821	2.929	3,03%	3.335	-12,17%
Leiden	3.149	26.021	26,94%	28.097	-7,39%
Leiderdorp	673	4.928	5,10%	4.585	-7,48%
Lisse	531	3.865	4,00%	4.634	-16,59%
Nieuwkoop	788	4.112	4,26%	3.500	+17,49%
Noordwijk	715	5.480	5,68%	5.817	-5,79%
Noordwijkerhout	517	3.885	4,02%	4.231	-8,18%
Oegstgeest	478	2.746	2,84%	2.681	+2,42%
Rijnwoude	437	2.640	2,73%	2.234	+18,17
Teylingen	830	6.450	6,68%	7.133	-9,58%
Voorschoten	568	2.729	2,83%	3.023	-9,73%
Zoeterwoude	278	1.443	1,49%	1.752	-17,64%
Totaal	13.381	96.575	100,00%	101.557	-4,91%

Aantal vervoerde personen 1^e kwartaal 2014 t.o.v. 1^e kwartaal 2013

Doelgroep	Pashouders 2014	2 ^e kwartaal 2014		2 ^e kwartaal 2013	Stijging/Daling tov. 2013
OV-Algemeen	544	7.691	8,27%	7.259	+5,95%
RS Soc. Begel.	---	821	0,88%	1.098	-25,23%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn	2.417	11.904	12,80%	11.644	+2,23%
Hillegom	650	4.939	5,31%	5.559	-11,15%
Kaag & Braassem	529	3.368	3,62%	3.628	-7,17%
Katwijk	821	2.924	3,14%	2.962	-1,28%
Leiden	3.149	25.342	27,24%	25.991	-2,50%
Leiderdorp	673	4.523	4,86%	4.722	-4,21%
Lisse	531	3.436	3,69%	4.140	-17,00%
Nieuwkoop	788	3.995	4,29%	3.709	+7,71%
Noordwijk	715	5.047	5,43%	5.372	-6,05%
Noordwijkerhout	517	3.832	4,12%	4.256	-9,96%
Oegstgeest	478	2.906	3,12%	2.816	+3,20%
Rijnwoude	437	2.634	2,83%	2.611	+0,88%
Teylingen	830	5.730	6,16%	6.585	-12,98%
Voorschoten	568	2.565	2,76%	3.359	-23,64%
Zoeterwoude	278	1.375	1,48%	1.612	-14,70%
Totaal	13.381	93.039	100,00%	97.477	-4,55%

Aantal vervoerde personen 2^e kwartaal 2014 t.o.v. 2^e kwartaal 2013

Naast deze hier boven getelde personen stapten ook nog **meereizenden, gratis begeleiders en kinderen** in de Regiotaxi. De meereizenden tellen in feite als volwaardig reiziger mee, aangezien zij ook voor hun rit betalen; in de administratie wordt dit echter 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 het eerste halfjaar van 2014 in een Regiotaxi plaatsnam uit op **201.698, 4,67% minder** dan een jaar eerder.

Doelgroep	1 ^e kwartaal 2014				2 ^e kwartaal 2014			
	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen
		Aantallen	% tov. aantal ritten			Aantallen	% tov. aantal ritten	
OV-Algemeen	265	28	0,39%	20	312	78	1,08%	10
RS. Soc. Begel.	0	---	---	0	0	---	---	0
<i>Wmo-gebruikers</i>								
Alphen a/d Rijn	0	175	1,41%	10	6	194	1,67%	3
Hillegom	0	201	4,36%	0	2	320	6,93%	0
Kaag & Braassem	16	180	5,44%	0	21	218	6,98%	0
Katwijk	0	384	15,29%	0	0	270	10,30%	1
Leiden	52	2363	10,04%	42	64	2415	10,57%	12
Leiderdorp	0	324	7,07%	10	0	309	7,33%	5
Lisse	0	187	5,08%	2	0	162	4,95%	4
Nieuwkoop	0	64	1,58%	6	0	62	1,58%	2
Noordwijk	0	143	2,69%	0	0	209	4,33%	0
Noordwijkerhout	0	191	5,22%	0	2	243	6,77%	1
Oegstgeest	4	248	9,93%	0	3	281	10,72%	0
Rijnwoude	0	47	1,81%	0	0	68	2,65%	0
Teylingen	15	328	5,39%	0	12	258	4,73%	0
Voorschoten	0	211	8,35%	0	0	230	9,88%	3
Zoeterwoude	0	142	11,07%	0	8	156	12,88%	0
Totaal	352	5.216	5,94%	90	430	5.955	6,46%	41

Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en kinderen

2.3 Gratis begeleiding

Zoals te zien is in bovenstaande tabellen, zijn 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.

Doelgroep	1 ^e kwartaal 2014	2 ^e kwartaal 2014
OV-Algemeen	4	62
RS. Soc. Begel.	0	0
<i>Wmo-gebruikers</i>		
Alphen a/d Rijn	49	66
Hillegom	0	0
Kaag & Braassem	2	4
Katwijk	20	33
Leiden	8	21
Leiderdorp	0	0
Lisse	0	0
Nieuwkoop	0	0
Noordwijk	3	9
Noordwijkerhout	2	0
Oegstgeest	0	0
Rijnwoude	7	2
Teylingen	2	2
Voorschoten	0	8
Zoeterwoude	0	0
Totaal	97	207

Aantallen meereizende SOHO-honden

2.4 SoHo-honden

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

Deze aantallen zijn over het algemeen stabiel, maar het tweede kwartaal valt hier duidelijk op met bijna een verdubbeling tov. het gemiddelde over jaren gemeten.

Doelgroep	1 ^e kwartaal 2014		2 ^e kwartaal 2014	
OV-Algemeen	24.271	3,39	24.000	3,45
RS. Soc. Begel.	2.991	3,45	3.989	3,56
<i>Wmo-gebruikers</i>				
Alphen a/d Rijn	35.701	2,87	33.093	2,97
Hillegom	16.348	3,55	19.027	3,58
Kaag & Braassem	12.345	3,73	13.140	3,85
Katwijk	8.489	3,38	8.892	3,51
Leiden	59.744	2,54	60.655	2,60
Leiderdorp	13.274	2,90	12.315	2,95
Lisse	12.770	3,47	13.912	3,54
Nieuwkoop	15.095	3,72	13.807	3,72
Noordwijk	16.880	3,18	16.500	3,27
Noordwijkerhout	13.194	3,60	14.520	3,59
Oegstgeest	8.032	3,22	8.381	3,20
Rijnwoude	9.797	3,77	9.439	3,78
Teylingen	19.843	3,26	20.228	3,32
Voorschoten	8.650	3,42	10.561	3,56
Zoeterwoude	4.621	3,60	5.431	3,70
Totaal	282.045	3,11	275.950	3,17

Aantal verreden zones en de gemiddelden per rit

2.5 Zones

Alle reizigers, meereizenden, begeleiders, kinderen en SOHO-honden verreden in deze eerste 6 maanden van 2014 een totaal van **557.995 zones**. Omgerekend naar ritten is dit een gemiddelde van **3,14 zones** per rit (incl. opstapzone).

2.6 Vervoersplassen

In de aanlevering van de aantallen vervoersplassen zitten nog steeds softwarematige haperingen. Gebleken is dat tot voor kort ook de inactieve, niet meer in gebruik zijnde, passen mee geteld werden. Dat is recent gecorrigeerd. Daarom treft u hieronder geen maandverloop van de passen aan, maar een stand van zaken halverwege 2014, procentueel afgezet tegen het inwoneraantal.

Doelgroep	Pashouders 2014	Inwoner- aantal ²	% -ge inwoners	Stijging/Daling tov. 2013	
				Pashouders 2013	
OV-Algemeen	544		---	505	+39 +7,72%
RS Soc. Begel.	---		---		
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen aan den Rijn ³	2.417	72.913	3,32%	1.968	+449 +22,82%
Hillegom	650	20.868	3,12%	641	+9 +1,40%
Kaag & Braassem	529	25.715	2,06%	546	-17 -3,11%
Katwijk	821	62.688	1,31%	802	+19 +2,37%
Leiden	3.149	119.800	2,63%	3.142	+7 +0,22%
Leiderdorp	673	26.743	2,52%	652	+21 +3,22%
Lisse	531	22.393	2,37%	521	+10 +1,92%
Nieuwkoop	788	27.082	2,91%	785	+3 +0,38%
Noordwijk	715	25.671	2,79%	704	+11 +1,56%
Noordwijkerhout	517	15.740	3,29%	515	+2 +0,39%
Oegstgeest	478	23.153	2,07%	455	+23 +5,05%
Rijnwoude	437	18.577	2,35%	439	-2 -0,46%
Teylingen	830	35.800	2,32%	830	0 0
Voorschoten	568	24.658	2,30%	551	+17 +3,09%
Zoeterwoude	278	8.122	3,42%	286	-8 -2,80%
Totaal	13.381	529.923	2,53%	12.837	+544 +4,24%

Aantallen pashouders per gemeente op 30-06-2014, in percentage op het totaal aantal inwoners en vergeleken met 2013
*

Voor de gemeenten die procentueel hoog scoren op het aantal passen gemeten ten opzichte van het aantal inwoners is vaak de aanwezigheid van een gespecialiseerde zorginstelling als verklaring aan te wijzen. (Hillegom, de Weeligenberg; Noordwijk, Willem van den Bergh, het Raamwerk; Zoeterwoude, Swetterhage.)

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

² Aantallen per 01-01-2013

³ Sinds 1 juli 2014 gebruiken ook reizigers uit Boskoop de Regiotaxi. Deze aantallen zijn bij Alphen aan den Rijn geteld.

	>20 ritten	>10 ritten	>5 ritten	4 ritten	3 ritten	2 ritten	1 rit	0 ritten ⁴	%-ge gebruik
Januari	199	708	1.236	770	328	1.428	464	8.248	38,36%
Februari	156	636	1.141	705	358	1.406	485	8.494	36,52%
Maart	204	679	1.103	745	347	1.469	527	8.307	37,92%
April	188	692	1.097	750	382	1.440	563	8.269	38,20%
Mei	177	639	1.164	723	334	1.486	547	8.311	37,89%
Juni	134	591	1.119	725	335	1.463	480	8.537	36,22%
	1.058	3.945	6.860	4.418	2.084	8.692	3.066	50.166	37,52%

Aantallen ritten gemaakt door Wmo-pashouders

Het bij elkaar tellen in de software van actieve en inactieve passen had ook gevolgen voor het percentage gebruik van de passen. . Nu deze wel correct gescheiden worden, blijkt ook het percentage pashouders dat de pas daadwerkelijk gebruikt hoger uit te vallen. Moest eerder geconcludeerd worden dat dit slechts rond de 30% lag, nu laten de cijfers zien dat het daadwerkelijk gebruik gemiddeld rond de **37,5%** ligt.

⁴ Door het ontbreken van goede maandoverzichten is het 0-aantal gebaseerd op het totaal van eind juni minus de gemaakte ritten.

3. Stiptheid ruitvoering

	Rit op tijd	Rit te laat	Rit te vroeg	Persoon op tijd	Persoon te laat	Persoon te vroeg
Januari	30.039	1.170	341	32.004	1.241	348
Februari	27.149	1.128	432	28.903	1.210	444
Maart	28.582	1.380	503	30.420	1.489	516
April	28.437	1.488	158	30.323	1.635	177
Mei	27.929	1.284	249	29.894	1.384	262
Juni	25.900	1.091	393	27.793	1.163	408
Totaal	168.036	7.541	2.076	179.337	8.122	2.155

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, ook omdat het anders buiten de 15-minutenmarge zou kunnen vallen.

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.

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

	Rit te laat 2014	Rit te laat 2013	Persoon te laat 2014	Persoon te laat 2013
Januari	3,71%	4,68%	3,69%	4,65%
Februari	3,93%	3,94%	3,96%	3,95%
Maart	4,53%	3,75%	4,59%	3,84%
April	4,95%	3,87%	5,09%	3,91%
Mei	4,36%	4,92%	4,39%	4,94%
Juni	3,98%	4,29%	3,96%	4,26%
Totaal	4,24%	4,24%	4,28%	4,26%

Percentages te-laattritten gemeten t.o.v. het totale aantal; vergelijking met 2013

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.

In april van dit jaar wordt dit percentage, zij het miniem, voor het eerst overschreden. De wegwerkzaamheden in Hillegom, in combinatie met het toeristenseizoen van de Keukenhof, zijn hier debet aan en hadden een domino-effect tot gevolg, die zijn weerslag had op het vervoer in de gehele regio. Door de vervoerder was vooraf reeds een waarschuwing hierover afgegeven en klanten werden hier bij hun boeking ook van op de hoogte gebracht. Gelet op al deze omstandigheden en de minimale overschrijding is besloten hier verder niet sanctionerend tegen op te treden.

Nog een potentieel gevaar voor de stiptheid van de Regiotaxi was de nucleaire top die op 24 en 25 maart in Den Haag werd gehouden. Vele wegen werden hierbij deels of tijdelijk afgesloten en gewaarschuwd werd dat dit een verkeerschaos tot gevolg zou hebben. Tot bleek dat een zeer grote meerderheid zich aan de oproep had gehouden om deze dagen de auto te mijden. De wegen waren rustig en waar Regiotaxi-reizigers toch hinder ondervonden door een afsluiting, dan hadden zij deze reeds ingecalculleerd.

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	31.550	452	1,43%
Februari	28.709	358	1,25%
Maart	30.465	247	0,81%
April	30.083	379	1,26%
Mei	29.462	381	1,29%
Juni	27.384	408	1,49%
Totaal	177.653	2.225	1,26%

Aantallen en percentages loosritten

Hoewel 1,26% landelijk gezien een uitstekende score is, 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 aangezien deze rit niet doorberekend mag worden.

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 privacy-overwegingen.

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 het eerste halfjaar van 2014 zijn er in totaal **49 klachten** ingediend, wat omgerekend naar het totaal aantal ritten neerkomt op **0,02%**.

Vanwege dit zeer lage aantal 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 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 (18 klachten, 37%)**. Hierna volgen in dit halfjaar **'Klachten chauffeur'⁵ (13 klachten, 27%)**, **een verkeerd voertuig (8 klachten, 16%)** en **niet komen opdagen van de taxi (6 klachten, 12%)**.

Voor het indienen van een klacht kunnen klanten gebruik maken van een klantenreactiekaart. Deze zijn aan de Wmo-klanten en 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, 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*.

Medium	Aantal	Percentage
Post/Reactiekaart	16	33%
Telefoon	14	28%
E-mail	19	39%
Totaal	49	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 overzicht van klachten in die betreffende gemeente. Om privacyredenen wordt geen totaaloverzicht met persoonsgegevens van alle klachten aan alle gemeenten verstrekt.

⁵ Klachten die over chauffeurs worden ingediend, kunnen variëren van een chauffeur die de weg niet kan vinden, niet willen/kunnen wachten tot een klant gereed is, verkeerde handelingen bij specifieke indicaties, of bot gedrag.

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	1	2	1		2	5
Te laat opgehaald, te laat op bestemming	1	2	2		1	1
Combinatie		1				
Klacht chauffeur		3	1	2	2	5
Geen voertuig	1				2	3
Verkeerd voertuig	1	2			1	4
Rijgedrag ⁶						1
Callcenter/Klantenservice						
Telefonie werkwijze	1	1				
Reserveringsfout					1	
Geen rekening gehouden met indicatie			1			1
TOTAAL gegrond:	2	7	4	4	5	12
TOTAAL ongegrond:	0	0	1	0	1	1
TOTAAL ged. gegrond:	2	1	1	1	0	2
TOTAAL open:	0	2	1	0	2	0
Gem. afhandeltijd	10,84	4,10	9,52	9,73	4,69	7,31
Afhandeling > 2 weken	1			1		2
Aantal ritten:	31.550	28.709	30.465	30.083	29.462	27.384

Aard van de ingediende klachten

⁶ De klacht is hier niet ingediend door een klant van de Regiotaxi, maar door een medeweggebruiker die zich irriteerde aan het rijgedrag van de chauffeur (richtingaanwijzer niet gebruiken).

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	Totaal
Ingekomen	21.369	18.939	20.967	21.006	21.424	19.831	123.536
Beantwoord	20.269	18.212	20.100	19.952	20.278	18.945	117.756
Gemiddelde wachttijd voor ophangen	1:03	1:09	1:09	1:27	1:29	1:19	1:16
Gemiddelde wachttijd	0:57	0:44	0:44	0:50	0:55	0:51	0:50

Aantallen ingekomen telefoontjes en wijze van afhandeling

Hoewel excessen altijd kunnen – en zullen – voorkomen, bedraagt de gemiddelde wachttijd in de eerste 6 maanden **50 seconden**. Van de **5.780** telefoontjes die voortijdig door de klant opgehangen worden, heeft men het gemiddeld **1:16 minuten** 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 wordt er gesproken een vijfde te realiseren bij de Aarhof in Alphen aan den Rijn en indien hier voldoende vraag naar is en het gebruik daar aantoonbaar hoog is, 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.**

Voor 2014 staan er twee wijzigingen op stapel mbt. de ophaalpunten. Het ophaalpunt bij Station Leiden zal naar de zeezijde verplaatst worden, in combinatie met een standplaats voor de zonetaxi van de NS.

Bij de herinrichting van de Breestraat wordt de bushalte een klein stukje verplaatst; het ophaalpunt zal navenant mee verhuizen naar een locatie tegenover het Leidse Stadhuis.

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.

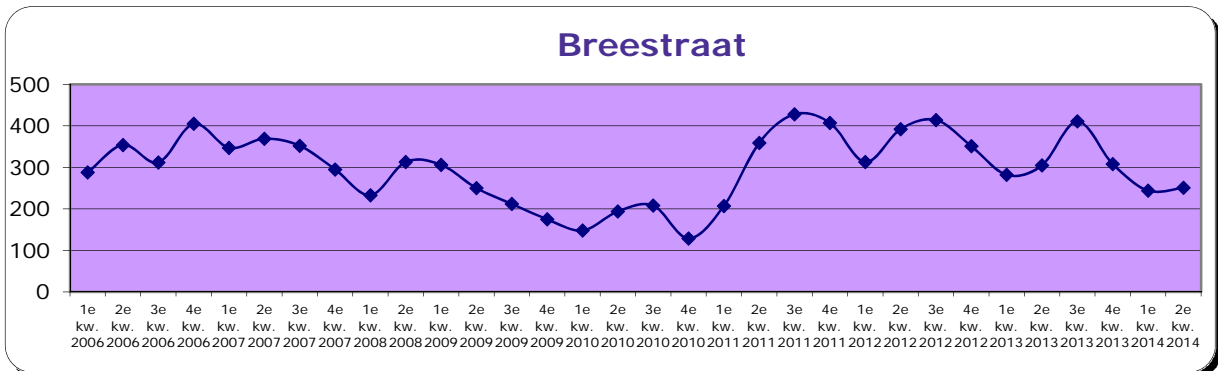
In onderstaande tabel wordt het gebruik per maand weergegeven. Eerst ziet u het aantal ritten en daarachter het aantal loosritten op dit punt.

	Breestraat		Stationsplein		Winkelhof		Bevrijdingsplein		Aarhof	
Januari	95	3	66	3	105	2	74	1	312	9
Februari	58	1	96	3	101	0	86	1	284	6
Maart	91	0	98	4	81	0	96	1	375	10
April	72	1	100	2	90	1	86	4	313	4
Mei	86	2	97	2	106	1	111	5	369	7
Juni	93	2	109	2	78	2	95	3	285	3
Totaal	495	9	566	16	561	6	548	15	1.938	39

Gebruik van de ophaalpunten en loosritten op dit punt

6.1 Ophaalpunt Breestraat

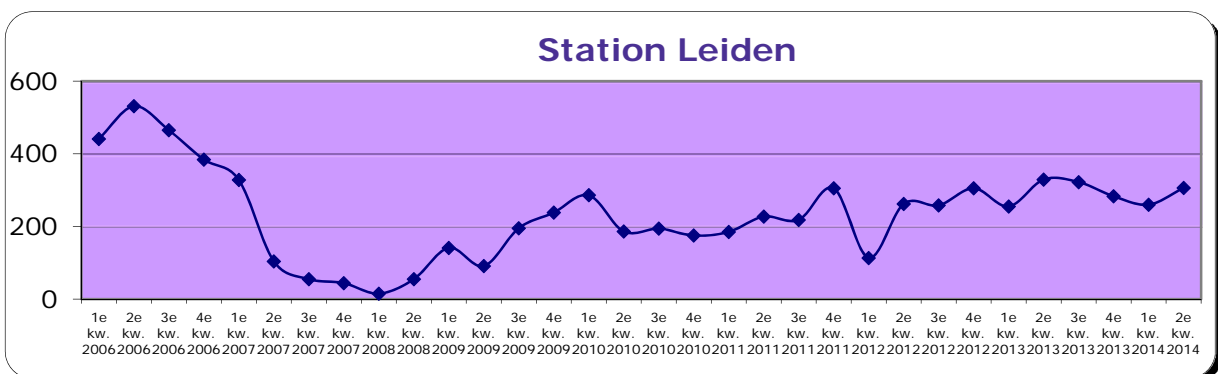
Het ophaalpunt op de Breestraat is behoorlijk stabiel in het gebruik, terwijl in dit kwartaal ook de loosritten onder de 2% terecht komen. Zoals hierboven reeds vermeld vinden er momenteel werkzaamheden plaats in de Breestraat; het punt is gedurende deze werkzaamheden nog steeds in gebruik, tot het moment waarop daadwerkelijk de weg alhier wordt aangepakt. De bushalte verhuist hierna richting de Hunkemöller en na overleg met oa. de Klankbordgroep wordt het ophaalpunt meeverhuist, zodat de reizigers gebruik kunnen blijven maken van de abri. Het ophaalpunt komt tegenover het Stadhuis te liggen.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Breestraat over de jaren 2006-2014

6.2 Ophaalpunt Station Leiden Centraal

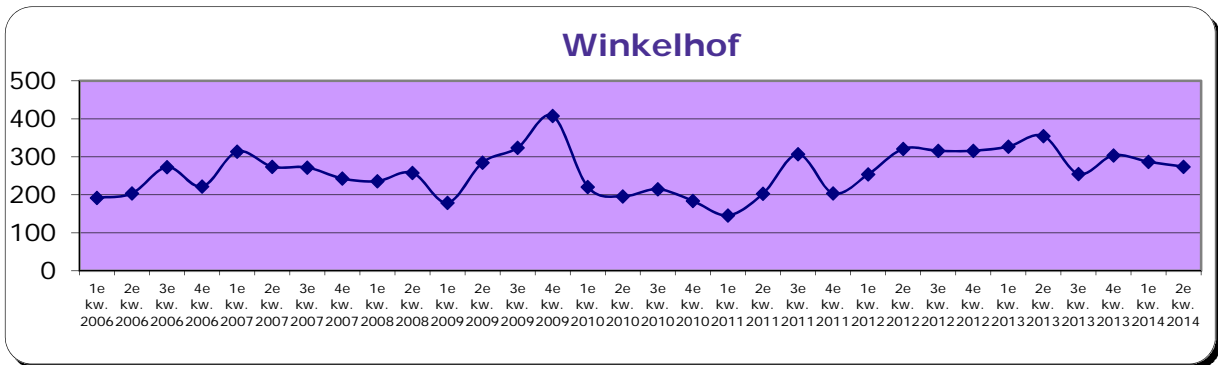
Het ophaalpunt op het station is een veelgeplaagd punt. De huidige locatie is niet optimaal en ietwat weggemoffeld, terwijl het vaak ook door andere diensten in gebruik is. Klanten zelf worden dan ook vaak liever aan de achterzijde van het station opgehaald (Lebkov) en informeel wordt steeds vaker gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Zoals hierboven reeds vermeld zijn er momenteel voorstellen om een nieuwe standplaats in te richten aan de zeezijde, waarbij de Regiotaxi naast de NS-zonetaxi een nieuwe plek krijgt toegewezen. Deze ontwikkelingen zijn momenteel in voorbereiding. Naar verwachting kan de nieuwe plek eind september/ begin oktober in gebruik genomen worden.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Station Leiden over de jaren 2006-2014

6.3 Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp

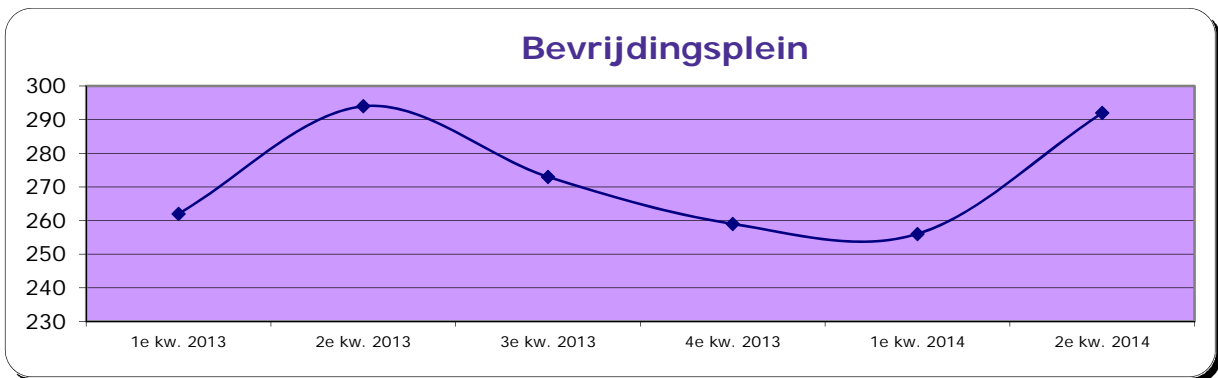
Ook het ophaalpunt in Leiderdorp begint steeds meer stabiliteit te vinden in het gebruik. Loosritten waren hier altijd al zeer beperkt. Voor dit eerste half jaar 1,06%.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Winkelhof over de jaren 2006-2014

6.4 Ophaalpunt Bevrijdingsplein te Leiden

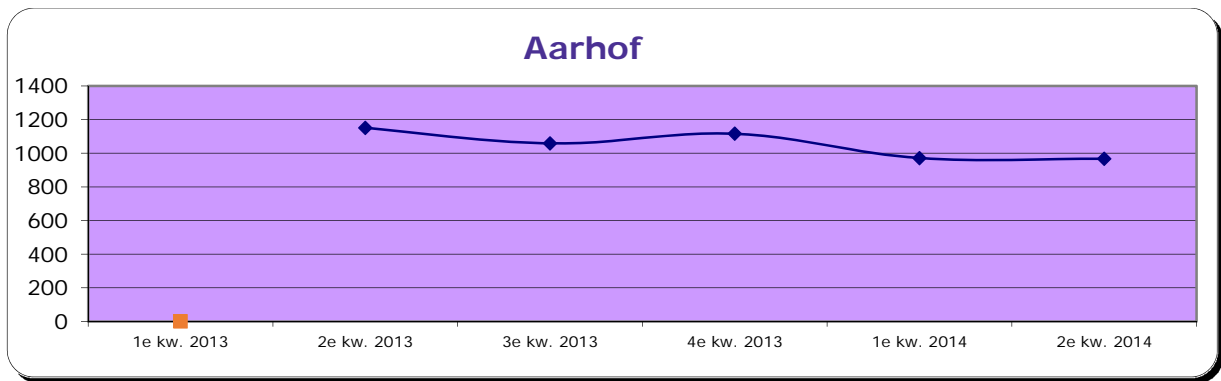
Het punt is nog maar kort in gebruik, dus over het gebruik valt er nog niet veel te melden. De loosritten staan ook gedurende de gehele periode op een stabiel percentage, tussen 2 en 3 procent. Aanleiding om hier een ophaalpunt te plaatsen, was de verbouwing van het hele plein, de uitbreiding van het aantal winkels en mede daardoor en de onduidelijke situatie over waar klant en chauffeur elkaar zouden moeten treffen.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Bevrijdingsplein over de jaren 2013-2014

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 in aantallen die de andere opstappunten doen verbleken. Het loospercentage blijft hierbij op 2% liggen.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Aarhof over de jaren 2013-2014

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.

Het aantal uitgereikte tegoedbonnen wordt niet geregistreerd. Wel is in te zien hoeveel gratis ritten er zijn uitgevoerd, geplaatst naast het aantal te-laatritten per maand.

	Te laat ritten	Uitgevoerde gratis ritten
Januari	1.170	392
Februari	1.128	413
Maart	1.380	476
April	1.488	440
Mei	1.284	565
Juni	1.091	623
Totaal	7.541	2.909

Aantallen te-laatritten en uitvoering gratis ritten

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. Soms is namelijk zelfs een eenmalige piek genoeg om tot deze gelederen door te kunnen dringen, bijvoorbeeld de Keukenhof.

Synoniem	Plaats	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	Totaal
Rijnland Ziekenhuis	Leiderdorp	1.147	965	1.044	1.167	1.087	979	6.389
LUMC	Leiden	1.141	966	970	928	919	872	5.796
Diaconessenhuis - Poli	Leiden	724	558	588	657	666	622	3.815
Rijnland ziekenhuis	Alphen a/d Rijn	575	442	497	513	582	458	3.067
De Zevensprong	Sassenheim	482	468	463	417	463	376	2.669
Bernardus verzorgingshuis	Sassenheim	422	371	359	373	344	345	2.214
Winkelcentrum Aarhof	Alphen a/d Rijn	312	284	375	313	369	285	1.938
Verpleeghuis Overrijn	Leiden	293	323	291	287	300	229	1.723
Diaconessenhuis - Hoofdingang	Leiden	306	259	269	247	247	258	1.586
Spaarne Ziekenhuis	Hoofddorp	241	212	223	257	275	280	1.488
Zorgerf Boerengeluk	Nieuw Vennep	264	250	282	244		246	1.286
Rijnlands revalidatiecentrum	Leiden	216	217	189	207	222	229	1.280
Verpleeghuis Leythenrode	Leiderdorp	213	240	190	216	161	190	1.210
Woudsoord Verzorgingstehuis	Woubrugge	198	135	147	137	148	127	892
Rijnveste	Leiden	112	140	147	152	127	178	856
Verpleeghuis Zuijdtwijck	Leiden	252	133	130	118	108	113	854
Verpleeghuis Oudshoorn	Alphen a/d Rijn	152	132	120	158	154	109	825
Wijckerslooth verpleeghuis	Oegstgeest	172	112	114	103	128	141	770
Willem vd Bergstichting	Noordwijk Zh	111	133	132	124	140	110	750
Club 58	Leiden	122	141	130	129	117	96	735
SWA	Alphen a/d Rijn	172	140	153	146	119		730
GGZ Voorhout	Voorhout	128	100	108	152	101	115	704
Westerhove	Alphen a/d Rijn	122	139	140		129	127	657
Aldi, Ridderhof	Alphen a/d Rijn	144	164	123	116	87		634
Trefpunt	Noordwijk Zh	158	111	95	116			480
Landgoed Ursula	Nieuwveen		96	101		122	140	459
Albert Heijn Winkelhof	Leiderdorp	105	101			106		312
Albert Heijn Bevrijdingsplein	Leiden			96		109	95	300
VTV Clubgebouw			102	95	98			295
Halte V&D/Breestraat	Leiden	95		91			93	279
De Wieken	Noordwijk Zh		91	93	92			276
Leger des Heils	Leiden		93		92		84	269
Marienhaven	Warmond					109	92	201
Woon-zorgcentrum de Robijn	Leiden				112	87		199
Verpleeghuis De Wilbert	Katwijk Zh				100	97		197
Romanuszaal	Leiden	95					94	189
Munnekeweij	Noordwijkerhout					128		128
Keukenhof	Lisse				116			116

9. Trivia

- ❄ De gevreesde dagen tijdens de NSS bleken, in ieder geval voor de Regiotaxi, bijzonder mee te vallen. De wegen waren rustig en de klanten voorbereid.
- ❄ Als gevolg van (landelijke) herindeling en, in sommige gevallen, herberekening van de OV-zones, bleek het voor sommige klanten niet meer mogelijk ritten te boeken die voorheen wel mogelijk waren. Om deze specifieke gevallen tegemoet te komen, kunnen zij hun rit in 2 delen opsplitsen en voorkomen zo dat ze in het duurdere kilometertarief terecht komen. Dit geldt voor ritten die voorheen al met de Regiotaxi gemaakt werden.
- ❄ Halverwege 2014 zal de Breestraat een herinrichting ondergaan, waarbij ook het ophaalpunt alhier een nieuwe plek zal krijgen. Gelijktijdig wordt gesproken over het verplaatsen van het ophaalpunt op Leiden Centraal van de stadszijde naar de zeezijde.
- ❄ Nog meer werkzaamheden vonden plaats in Hillegom. Het verkeer werd hier dusdanig door ontregeld, terwijl ook nog gelijktijdig de Keukenhof volop draaide, dat door de vervoerder een waarschuwing is afgegeven t.a.v. de stiptheid. Uiteindelijk is deze slechts één maal zeer miniem overschreden.
- ❄ Het aantal boekingen dat online wordt gedaan, neemt toe in 2014.
- ❄ Halverwege 2014 wordt door de portefeuillehouders uit de Bollenstreekgemeenten besloten de eigen bijdrage per 2015 te verhogen naar € 1,00/0,70ct (exclusief de indexatie voor het personenvervoer voor 2015). Deze verhoging zal niet opgaan voor de gemeenten in de Leidse Regio en de Rijnstreek.
- ❄ A-Tax de Vries maakt in juni van dit jaar bekend dat ook elektrisch roken in de Regiotaxi niet is toegestaan.
- ❄ Per 01 juli rijdt de Regiotaxi ook in Boskoop nadat die, begin dit jaar, fuseerde met Alphen aan den Rijn.

10. Conclusie

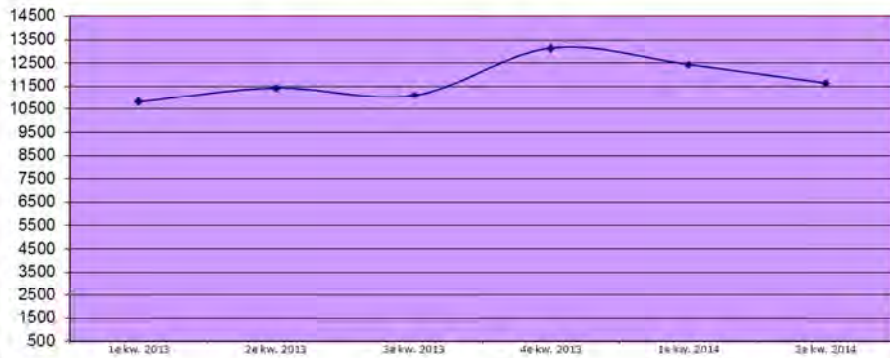
Samengevat zien we dat over het eerste halfjaar van 2014:

- a. er een kleine afname is tov. hetzelfde kwartaal een jaar eerder, muv. de Rijnstreekgemeenten; wellicht duidt dit op stabilisatie van de aantallen reizigers die voor dit halfjaar 177.653 ritten verreden waarmee 201.698 personen werden vervoerd;
- b. er bij gemeenten onderling aanzienlijke verschillen zijn in de toekenning van gratis begeleiding;
- c. SoHo-honden frequent worden meegenomen, met een grote stijging in het tweede kwartaal: 304 keer;
- d. gemiddeld 3,14 zones per rit (incl. opstapzone) worden gebruikt;
- e. slechts ca. 1/3 van de mensen die een budget toegekend hebben gekregen daadwerkelijk gebruik hiervan maken;
- f. het aantal loosritten maandelijks laag blijft, rond de 1,26%;
- g. de stiptheid goed is met gemiddeld 4,26% van de personen die te laat worden opgehaald;
- h. er zijn in totaal 49 klachten ingediend, waarvan het overgrote merendeel gegrond is verklaard;
- i. de telefonische bereikbaarheid op het gewenste niveau zit met gemiddeld 50 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 zijn er 2.909 gratis zones verreden.

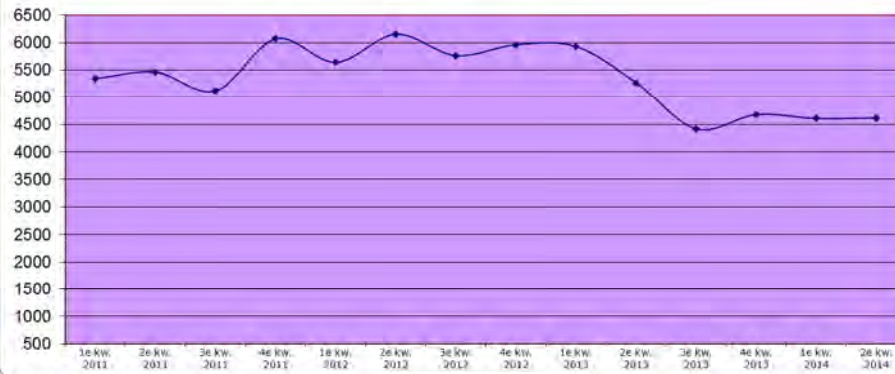
Addendum I

Rittengebruik over de jaren

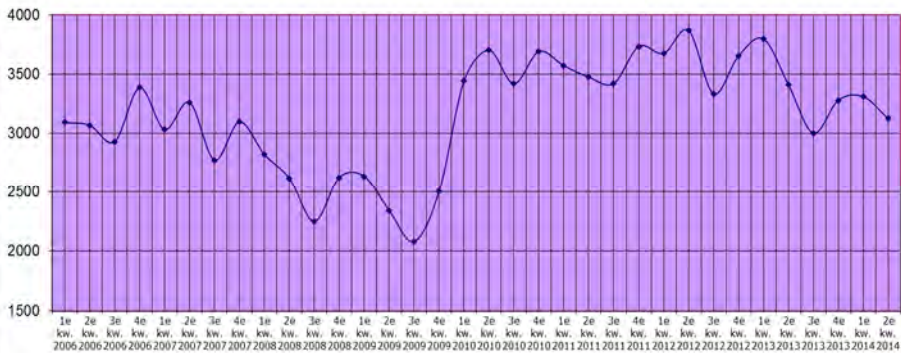
Alphen aan den Rijn



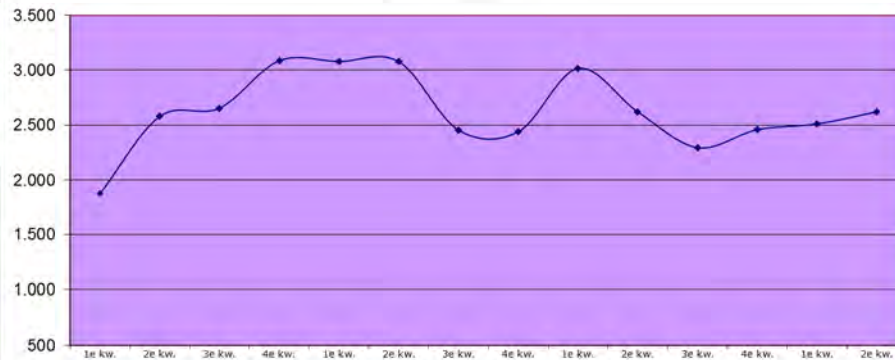
Hillegom



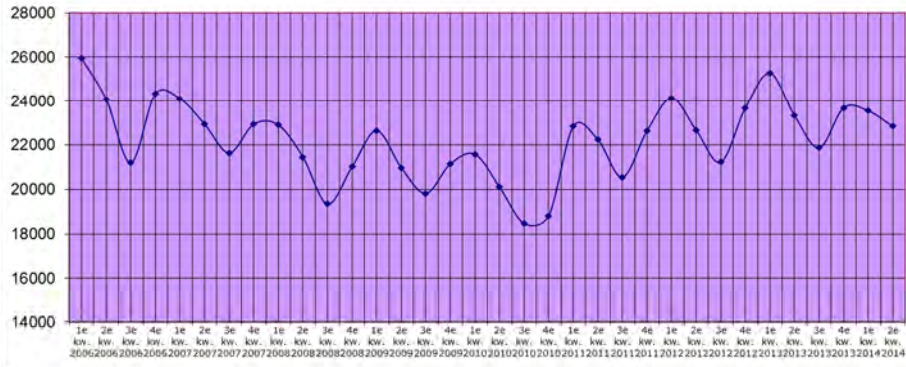
Kaag en Braassem



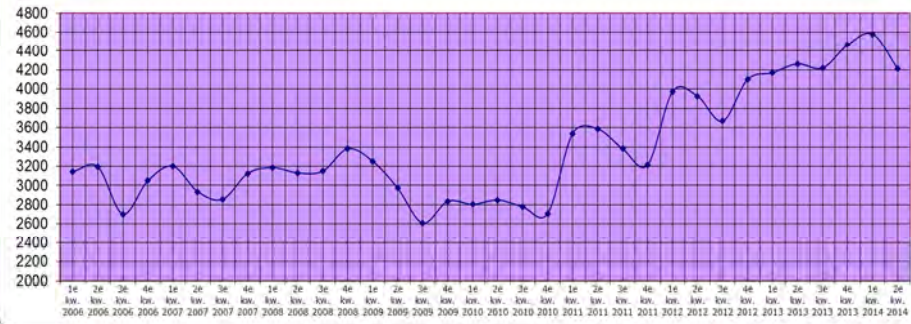
Katwijk



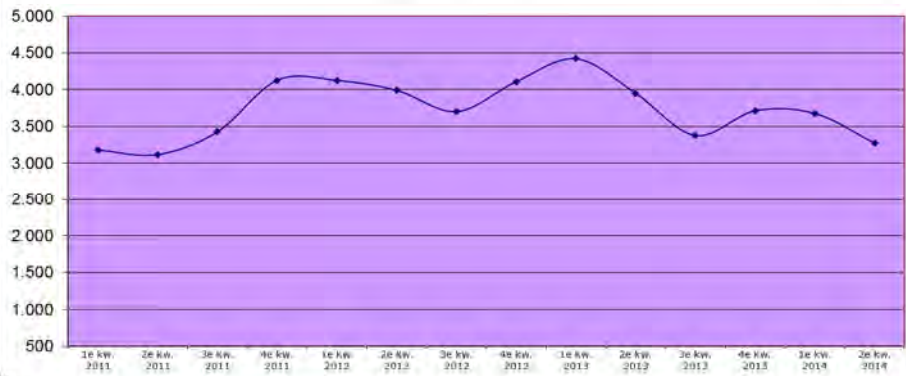
Leiden



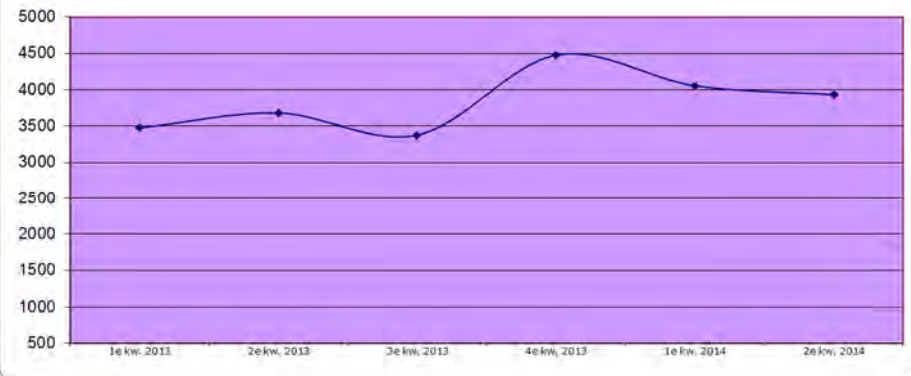
Leiderdorp



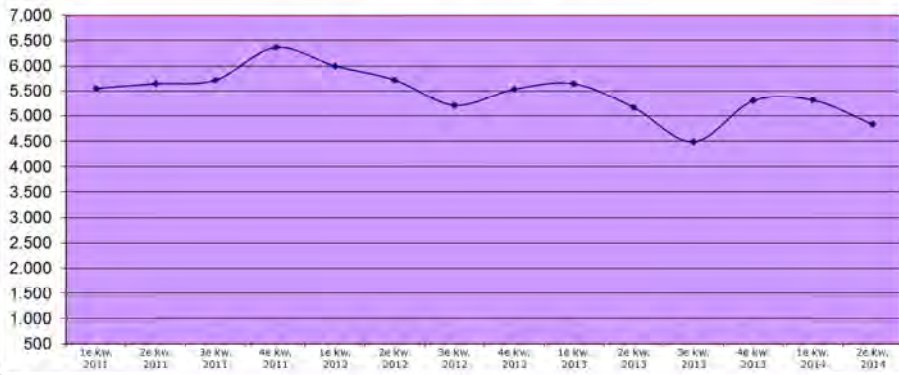
Lisse



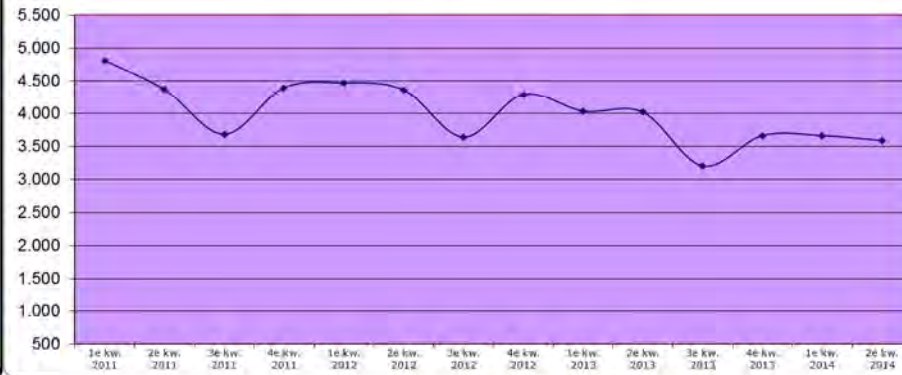
Nieuwkoop



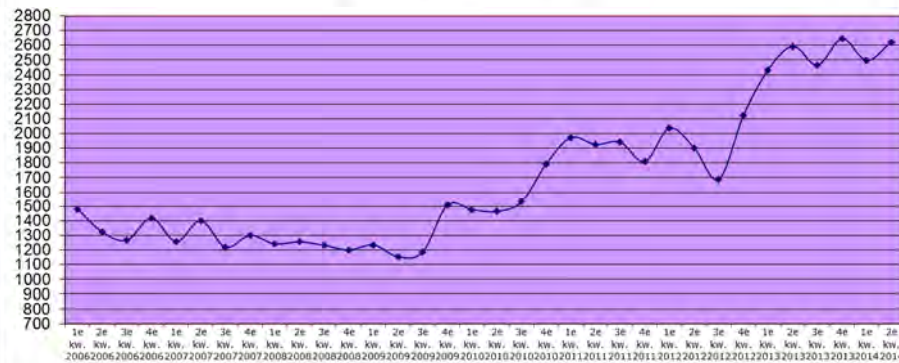
Noordwijk



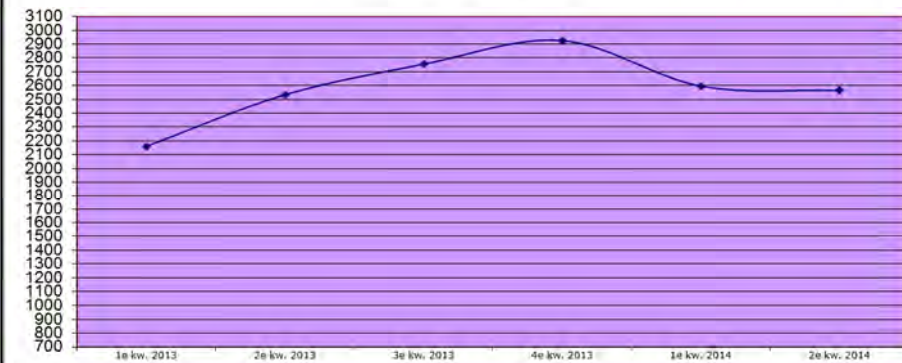
Noordwijkerhout



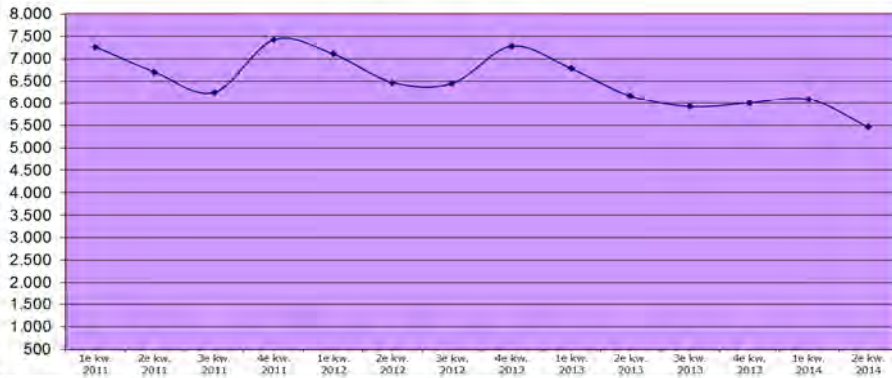
Oegstgeest



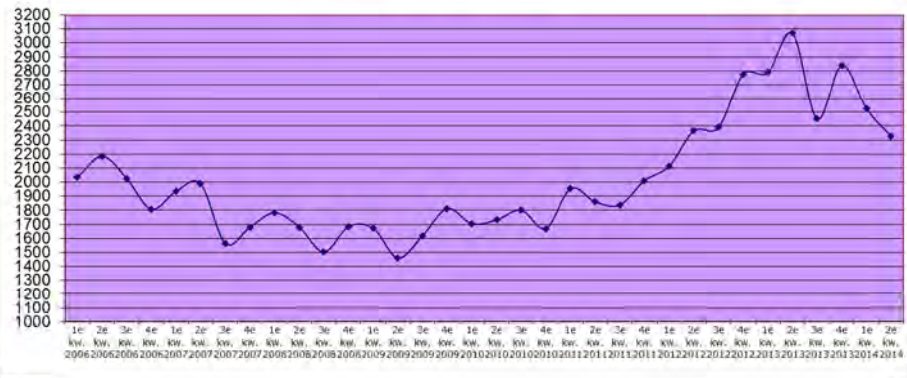
Rijnwoude



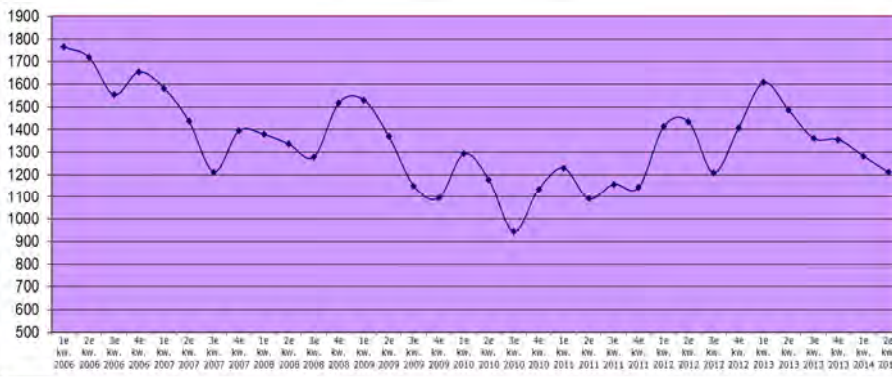
Teylingen



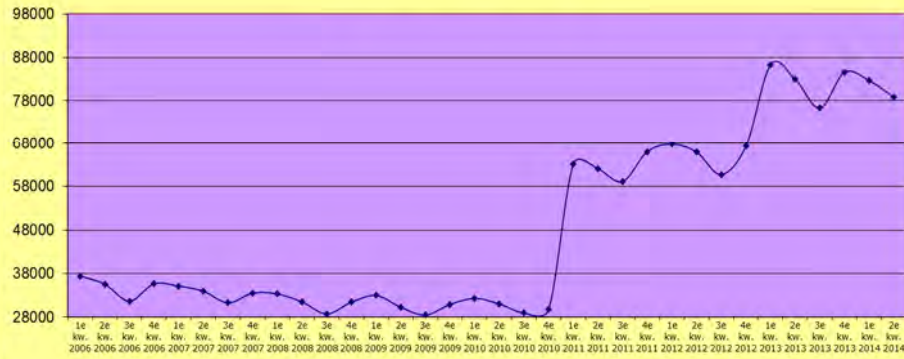
Voorschoten



Zoeterwoude



Wmo-Subtotaal



OV



Totaal



De twee pieken, die duidelijk te zien zijn in de tabellen, geven twee belangrijke momenten weer: het begin van de huidige contract-periode, waarbij de Duin- en Bollenstreek en de Leidse Regio in één systeem kwamen (de cijfers hiervoor zijn die van de Leidse Regio). Het volgende moment is per 2013 de aansluiting van de Rijnstreek bij de Regiotaxi.

Addendum II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2014

PLAATS	Aantal passen in 2014	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	TOT.2014
Alphen aan den Rijn	2.417	4.178	3.980	4.285	4.094	3.916	3.628	24.081
Hillegom	650	1.603	1.426	1.579	1.578	1.589	1.450	9.225
Kaag & Braassem	529	1.110	1.050	1.151	1.158	1.081	886	6.436
Katwijk	821	844	802	865	905	902	814	5.132
Leiden	3.149	8.197	7.384	7.964	7.884	7.706	7.252	46.387
Leiderdorp	673	1.644	1.389	1.548	1.430	1.501	1.283	8.795
Lisse	531	1.300	1.213	1.165	1.183	1.082	1.009	6.952
Nieuwkoop	788	1.399	1.255	1.403	1.334	1.345	1.254	7.990
Noordwijk	715	1.937	1.736	1.638	1.685	1.689	1.455	10.140
Noordwijkerhout	517	1.325	1.177	1.159	1.208	1.217	1.162	7.248
Oegstgeest	478	826	771	900	883	888	851	5.119
Rijnwoude	437	910	853	833	888	880	796	5.160
Teylingen	830	2.141	1.938	2.006	1.929	1.882	1.647	11.543
Voorschoten	568	871	791	865	831	766	730	4.854
Zoeterwoude	278	452	396	435	440	403	368	2.494
OV-algemeen	544	2.485	2.259	2.418	2.372	2.338	2.529	14.401
RS. Soc. Begel.		328	289	251	281	277	270	1.696
<i>Subtotaal Wmo</i>		28.737	26.161	27.796	27.430	26.847	24.585	161.556
TOTAAL	13.381	31.550	28.709	30.465	30.083	29.462	27.384	177.653
Gem. per dag		1.018	1.025	983	1.003	950	913	487
Zones		97.581	89.306	95.158	95.174	93.494	87.282	557.995
Gem. zones per rit		3,1	3,1	3,1	3,2	3,2	3,2	3,1

PLAATS	% ritten	% passen	1e kwartaal	2e kwartaal
Alphen aan den Rijn	13,56	18,06	12.443	11.638
Hillegom	5,19	4,86	4.608	4.617
Kaag & Braassem	3,62	3,95	3.311	3.125
Katwijk	2,89	6,14	2.511	2.621
Leiden	26,11	23,53	23.545	22.842
Leiderdorp	4,95	5,03	4.581	4.214
Lisse	3,91	3,97	3.678	3.274
Nieuwkoop	4,50	5,89	4.057	3.933
Noordwijk	5,71	5,34	5.311	4.829
Noordwijkerhout	4,08	3,86	3.661	3.587
Oegstgeest	2,88	3,57	2.497	2.622
Rijnwoude	2,90	3,27	2.596	2.564
Teylingen	6,50	6,20	6.085	5.458
Voorschoten	2,73	4,24	2.527	2.327
Zoeterwoude	1,40	2,08	1.283	1.211
OV-algemeen	8,11	4,07	7.162	7.239
RS. Soc. Begeel.			868	828
<i>Subtotaal Wmo</i>			82.694	78.862
TOTAAL			90.724	86.929
Gem. per dag			996,97	955,26
Zones			282.045	275.950
Gem. zones per rit			3,11	3,17

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

PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	TOT.2014
Alphen aan den Rijn	11.837	11.474	12.390	12.061	11.678	10.840	70.280
Hillegom	5.737	5.016	5.595	5.559	5.695	5.268	32.870
Kaag & Braassem	4.026	3.915	4.404	4.468	4.130	3.444	24.387
Katwijk	2.870	2.721	2.898	3.150	3.126	2.914	17.679
Leiden	20.724	18.708	20.312	20.348	20.096	18.965	119.153
Leiderdorp	4.681	4.082	4.511	4.271	4.420	3.732	25.697
Lisse	4.471	4.193	4.106	4.209	3.788	3.604	24.371
Nieuwkoop	5.160	4.635	5.300	5.090	4.963	4.569	29.717
Noordwijk	6.128	5.510	5.242	5.400	5.613	4.788	32.681
Noordwijkerhout	4.727	4.264	4.203	4.374	4.354	4.161	26.083
Oegstgeest	2.705	2.462	2.865	2.824	2.859	2.715	16.430
Rijnwoude	3.417	3.227	3.153	3.337	3.350	2.998	19.482
Teylingen	6.943	6.329	6.571	6.382	6.226	5.511	37.962
Voorschoten	3.000	2.731	2.919	2.955	2.741	2.585	16.931
Zoeterwoude	1.612	1.413	1.596	1.611	1.475	1.393	9.100
OV-algemeen	8.457	7.615	8.199	8.116	8.023	8.846	49.256
RS Soc. Begel.	1.086	1.011	894	1.019	957	949	5.916
TOTAAL	97.581	89.306	95.158	95.174	93.494	87.282	557.995

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
Alphen aan den Rijn	35.701	2,87	14,77	34.579	2,97	14,31
Hillegom	16.348	3,55	25,15	16.522	3,58	25,42
Kaag & Braassem	12.345	3,73	23,34	12.042	3,85	22,76
Katwijk	8.489	3,38	10,34	9.190	3,51	11,19
Leiden	59.744	2,54	18,97	59.409	2,60	18,87
Leiderdorp	13.274	2,90	19,72	12.423	2,95	18,46
Lisse	12.770	3,47	24,05	11.601	3,54	21,85
Nieuwkoop	15.095	3,72	19,16	14.622	3,72	18,56
Noordwijk	16.880	3,18	23,61	15.801	3,27	22,10
Noordwijkerhout	13.194	3,60	25,52	12.889	3,59	24,93
Oegstgeest	8.032	3,22	16,80	8.398	3,20	17,57
Rijnwoude	9.797	3,77	22,42	9.685	3,78	22,16
Teylingen	19.843	3,26	23,91	18.119	3,32	21,83
Voorschoten	8.650	3,42	15,23	8.281	3,56	14,58
Zoeterwoude	4.621	3,60	16,62	4.479	3,70	16,11
OV-algemeen	24.271	3,39	44,62	24.985	3,45	45,93
RS Soc. Begel.	2.991	3,45		2.925	3,53	
TOTAAL	282.045	3,11		275.950	3,17	