

# Management Rapportage Regiotaxi 2021

---

**SEPTEMBER 2021**

---

**CONCEPTVERSIE**

Op basis van gegevens DVG Personenvervoer



# Inhoud

Inhoud.....	1
<b>1. Gebruik van de Regiotaxi .....</b>	<b>3</b>
1.1 Ritten en Reizigers .....	3
1.2 Extra meereizende personen in de Regiotaxi .....	6
Meereizenden .....	7
Kinderen .....	7
Gratis begeleiders.....	7
1.3 Rolstoelgebruikers.....	7
1.4 SoHo-honden .....	8
1.5 Zones.....	9
1.5.1 Nachtzones .....	9
1.6 Vervoerspussen.....	10
1.7 Uitvoering in tijden van corona .....	12
Compensatie gederfde inkomsten .....	12
Protocollen in de uitvoering.....	12
Avondklok.....	12
Langere vooraanmeldtijd .....	12
Maatregelen .....	12
<b>2. Stiptheid Rituitvoering .....</b>	<b>14</b>
2.1 Loosritten.....	15
2.2 Terugbelservice .....	15
2.3 Klanttevredenheidsonderzoek.....	16
<b>3. Klachten.....</b>	<b>17</b>
3.1 Beoordeling van de klachten .....	18
3.2 Klanttevredenheidsonderzoek.....	19
<b>4. Telefonische bereikbaarheid .....</b>	<b>20</b>
4.1 Klanttevredenheidsonderzoek.....	21
<b>5. Gebruik ophaalpunten .....</b>	<b>22</b>
5.1 Ophaalpunt Breestraat .....	22
5.2 Ophaalpunt Station Leiden Centraal .....	23
5.3 Ophaalpunt Winkelhof .....	24
5.4 Ophaalpunt Bevrijdingsplein.....	25
5.5 Ophaalpunt Aarhof .....	26
<b>6. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen.....</b>	<b>27</b>
<b>7. Top vertrek- en bestemmingsadressen .....</b>	<b>28</b>
<b>8. Trivia .....</b>	<b>29</b>
8.1 Klanttevredenheidsonderzoek.....	29
<b>9. Samenvatting .....</b>	<b>30</b>

1.1.1. Ritten .....	32
Aantal uitgevoerde ritten 1e kwartaal 2021 in verhouding tot 2020.....	32
Aantal uitgevoerde ritten 2e kwartaal 2021 in verhouding tot 2020.....	32
1.1.2. Reizigers.....	33
Aantal vervoerde personen 1e kwartaal 2021 in verhouding tot 2020 .....	33
Aantal vervoerde personen 2e kwartaal 2021 in verhouding tot 2020 .....	33
1.2. Extra meereizende personen .....	34
Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en gratis meereizende kinderen, 1e kwartaal .....	34
Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en gratis meereizende kinderen, 2e kwartaal .....	34
1.3 Rolstoelgebruikers .....	35
1.4 SoHo-honden .....	35
1.5. Zones.....	36
Aantallen verreden zones , gemiddeld aantal zones per rit en zones t.o.v. aantal vervoerspassen.....	36
1.5.1. Nachtzones.....	36
1.6. Vervoerspassen.....	37
Aantallen pashouders, absoluut en in percentage inwoners en vergeleken met 2020 .....	37
1.6.1 Aantal ritten gemaakt per vervoerspas.....	37
2. Stiptheid Riteitvoering.....	38
2.1 Loosritten .....	38
2.2 Terugbelservice .....	39
3. Aard van de klachten.....	40
3.1 Aantal gegronde klachten op totaal aantal ritten .....	40
4. Telefonische bereikbaarheid .....	41
5. Gebruik ophaalpunten .....	42
6. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen.....	43
Addenda I Rittengebruik over de jaren .....	44
II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2021.....	48
II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten .....	49

# 1. Gebruik van de Regiotaxi

Als 2021 van start gaat, woedt de Covid-19-pandemie nog in alle hevigheid. Wat zijn de gevolgen geweest voor de Regiotaxi en haar reizigers?

Als 2020 wordt afgesloten is de rekensom snel gemaakt: dit jaar heeft slechts 43% van het reguliere vervoer doorgang gevonden. 2019 geldt hierbij als het ijkjaar; dit was het laatste jaar waarin het vervoer nog 'normaal' was.

2021 begint ook nog niet hoopvol, maar rond het tweede kwartaal begint het herstel toch, heel voorzichtig, in te zetten

## 1.1 Ritten en Reizigers

In totaal werden in het eerste half jaar van 2021 83.562 ritten verreden.

Ter vergelijking: in 2019 waren dit 165.653 ritten.

In de grafieken op de volgende pagina's kunt u het verloop en de ontwikkelingen in het vervoer terugzien. Duidelijk is ook de dip op 6 en 7 februari te zien. Op deze dagen lagen er dikke pakken sneeuw in Nederland en kon er amper vervoer plaatsvinden. Slechts de meest noodzakelijke ritten zijn uitgevoerd.

De exacte cijfers kunt u per kwartaal en per gemeente bekijken in [bijlage 1.1.1](#).

---

Ook het aantal reizigers is niet meer te vergelijken met voorgaande jaren.

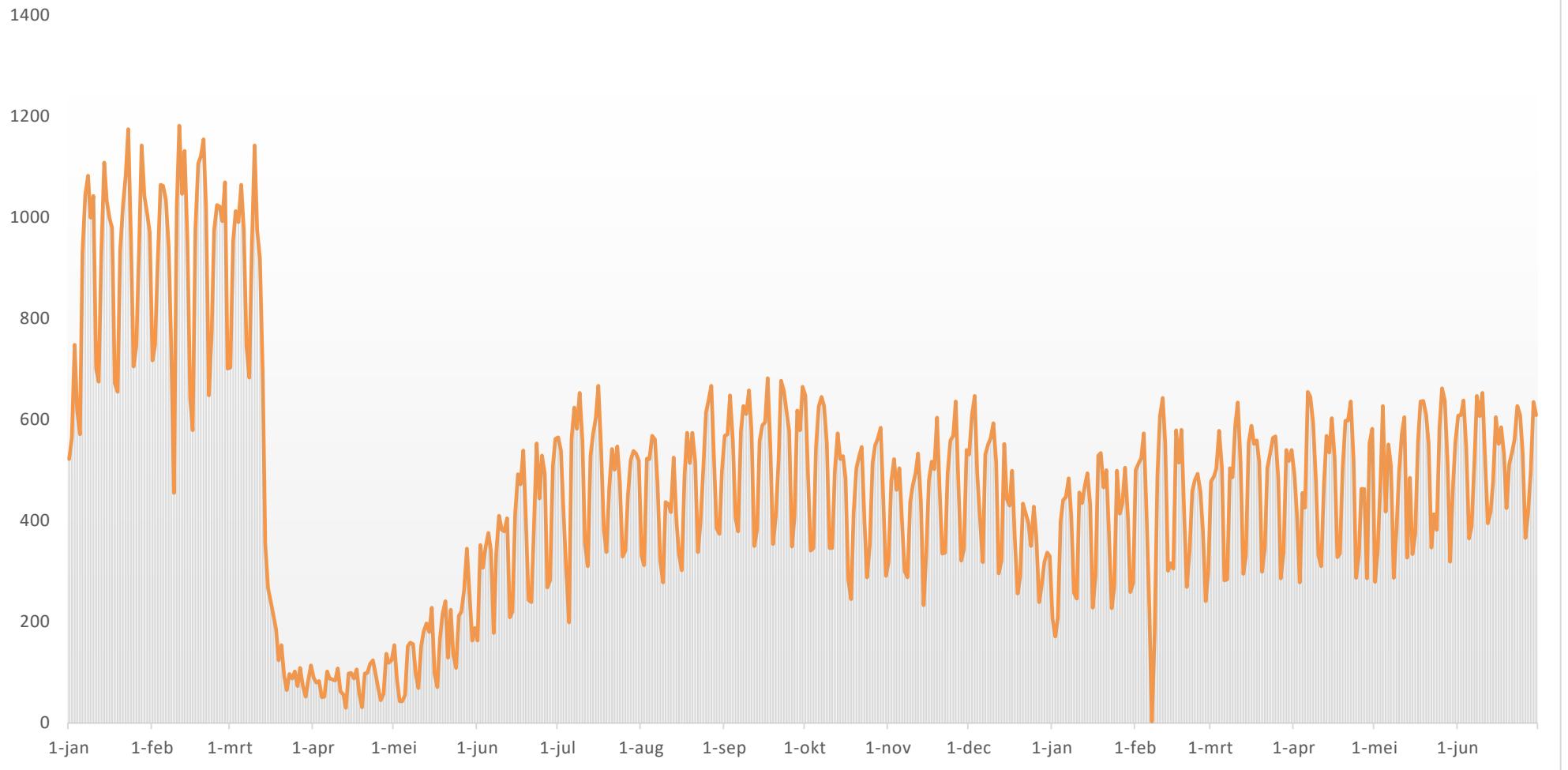
In de eerste helft van 2021 kwam het totaal aantal reizigers uit op 88.204.

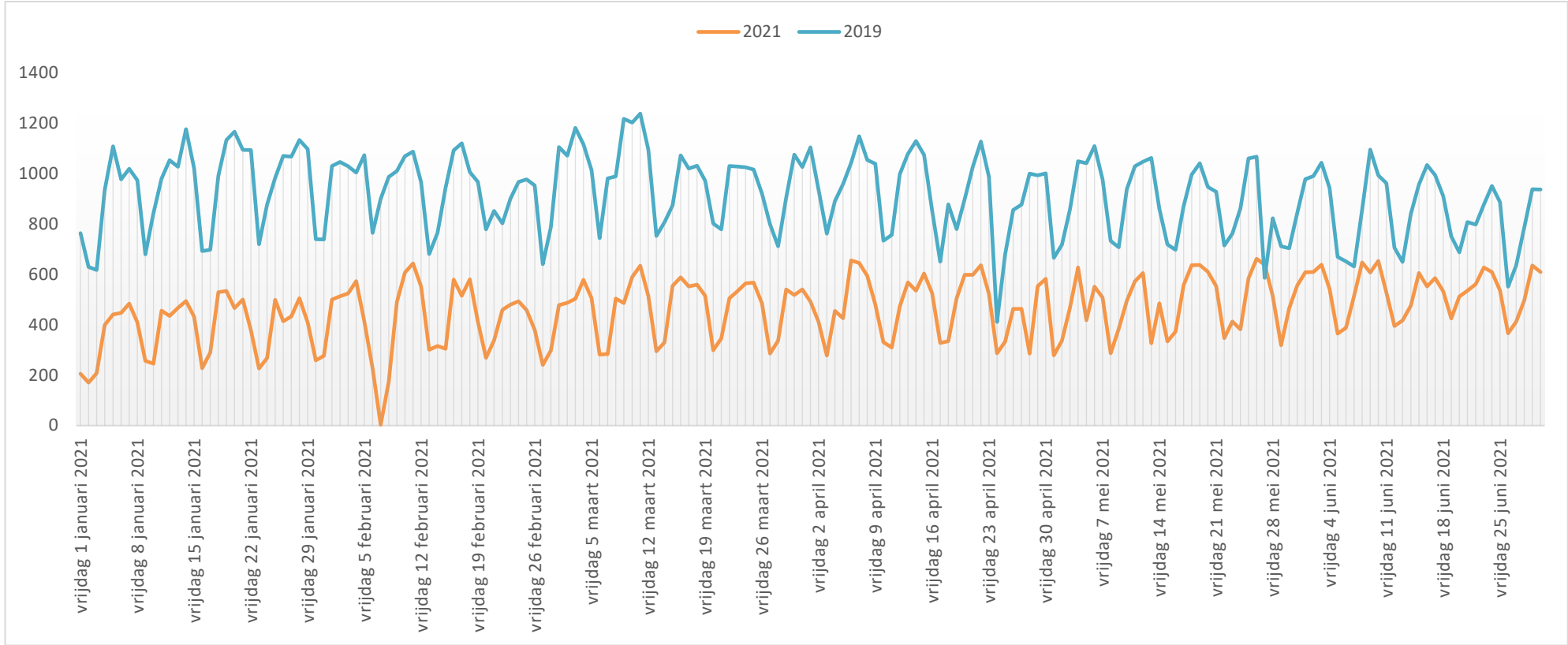
Ter vergelijking: in 2019 lag dit aantal op 176.828.

De exacte cijfers kunt u per gemeente en per kwartaal bekijken in [bijlage 1.1.2](#).

---

Rittenverloop 2020/2021 per dag

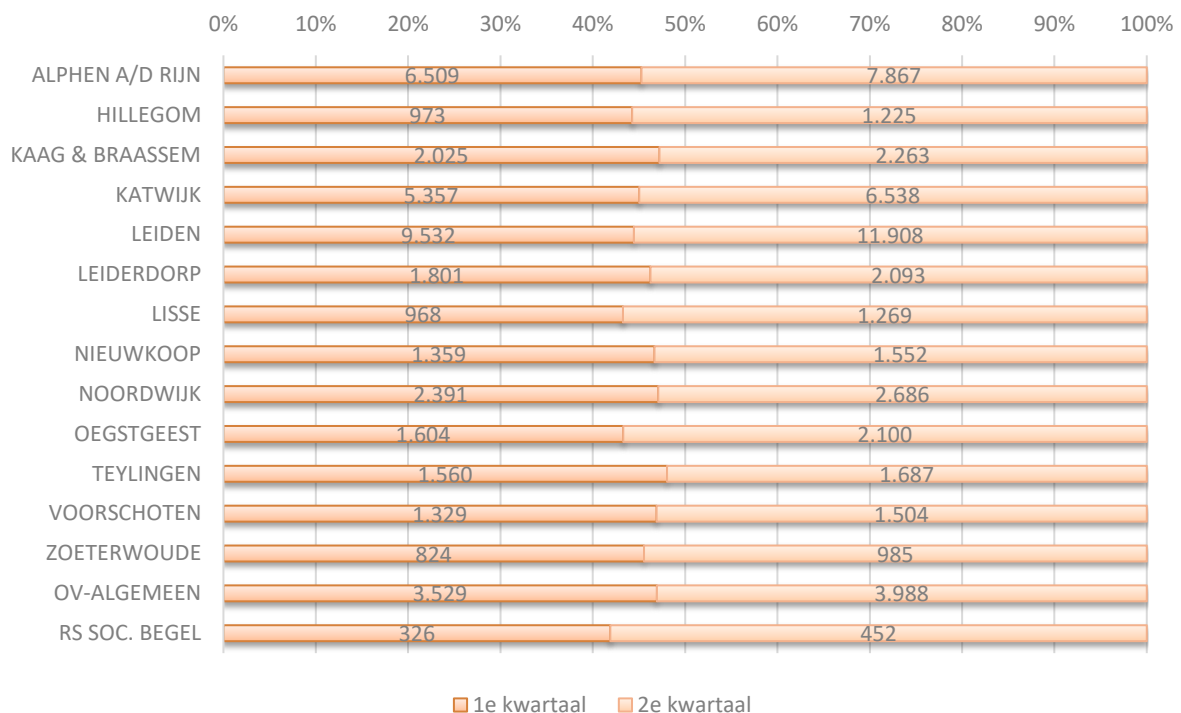




## AANTAL RITTEN PER KWARTAAL IN 2021



## AANTAL REIZIGERS PER KWARTAAL IN 2021



## 1.2 Extra meereizende personen in de Regiotaxi

Naast de hierboven vermelde reizigers, is er nog een drietal categorieën reizigers die hier bovenop geteld worden.

## Meereizenden

Meereizenden zijn reizigers die samen met een ander meereizen. Deze worden apart geadministreerd. In de eerste helft van 2021 ging het om 525 reizigers.

Een uitgebreid overzicht van deze cijfers treft u aan in [bijlage 1.2](#).

## Kinderen

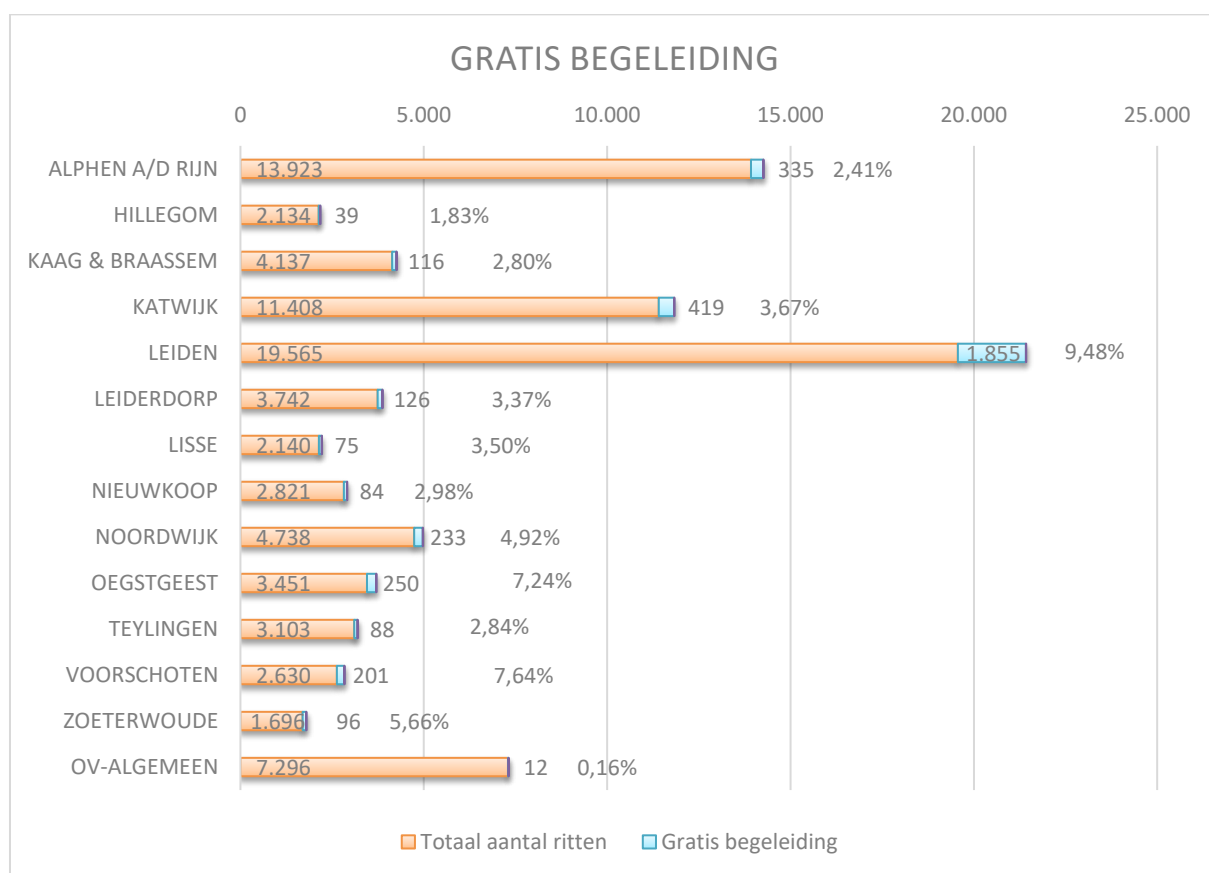
Kinderen tot 4 jaar reizen gratis mee. In de eerste helft van 2021 gingen in totaal 38 kinderen mee.

Een uitgebreid overzicht van deze cijfers treft u aan in [bijlage 1.2](#).

## Gratis begeleiders

Een (medisch) begeleider die gratis meereist. In het eerste half jaar gingen 3.929 gratis begeleiders mee.

Een uitgebreid overzicht van deze cijfers treft u aan in [bijlage 1.2](#).



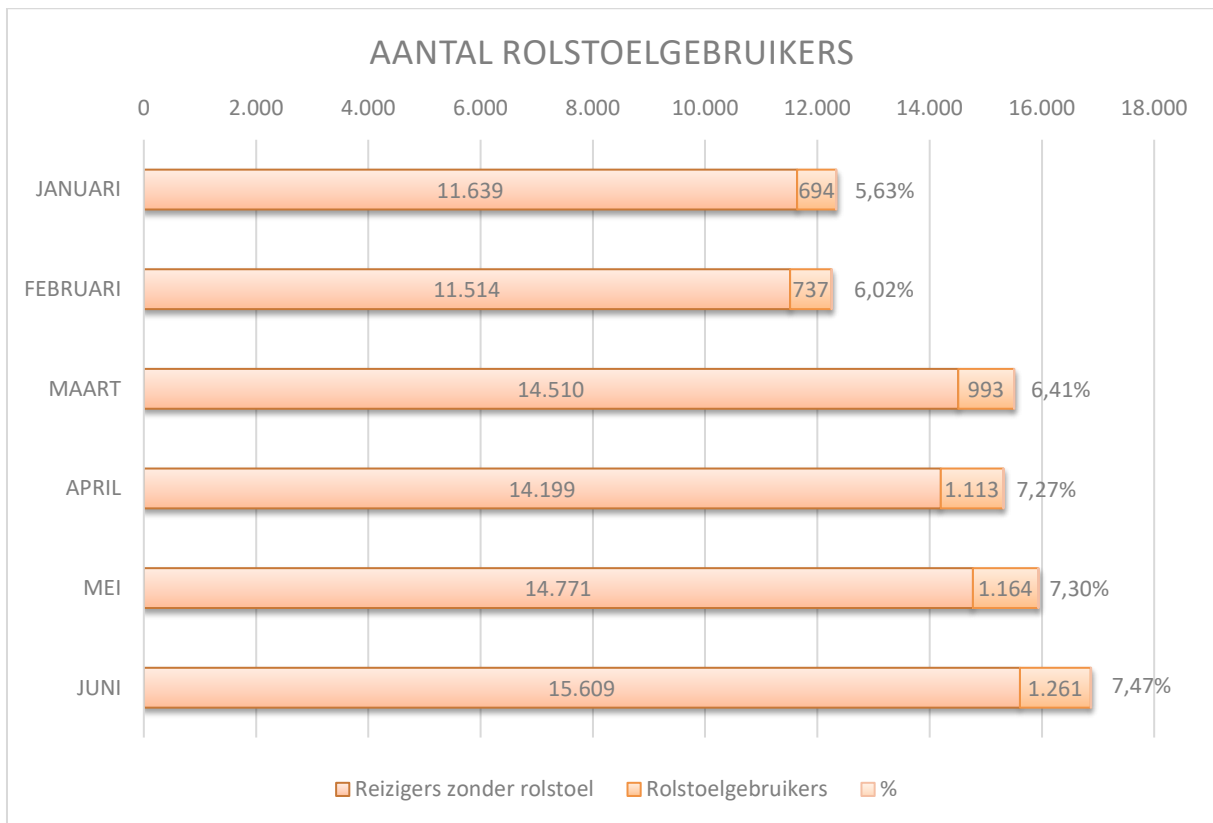
Met deze extra meereizenden meegeteld komt het totaal aantal reizigers in het eerste half jaar van 2021 op 92.696.

In 2019 lag dit aantal op 187.812.

## 1.3 Rolstoelgebruikers

Het aantal rolstoelgebruikers in de Regiotaxi is al jaren een stabiel gegeven van zo'n 7% van het totaal aantal gebruikers. Ook in het eerste half jaar van 2021 komt dit uit op 6,76%.





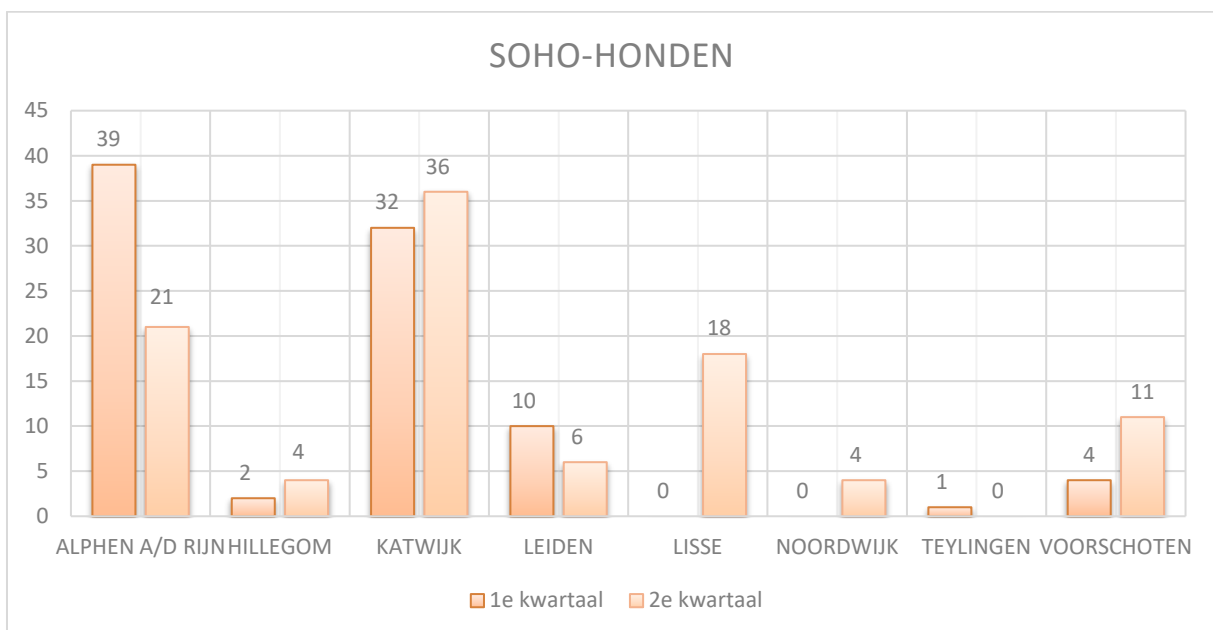
De exacte cijfers kunt u per maand bekijken in [bijlage 1.3](#).

## 1.4 SoHo-honden

Het aantal SoHo-honden dat zijn of haar baas of bazin vergezelt in de taxi is in onderstaande tabel weergegeven.

In totaal ging de SoHo-hond 188 keer mee in de eerste helft van 2021.

*(Gemeenten die niet in de grafiek zijn opgenomen, hadden geen ritten met SoHo-honden.)*



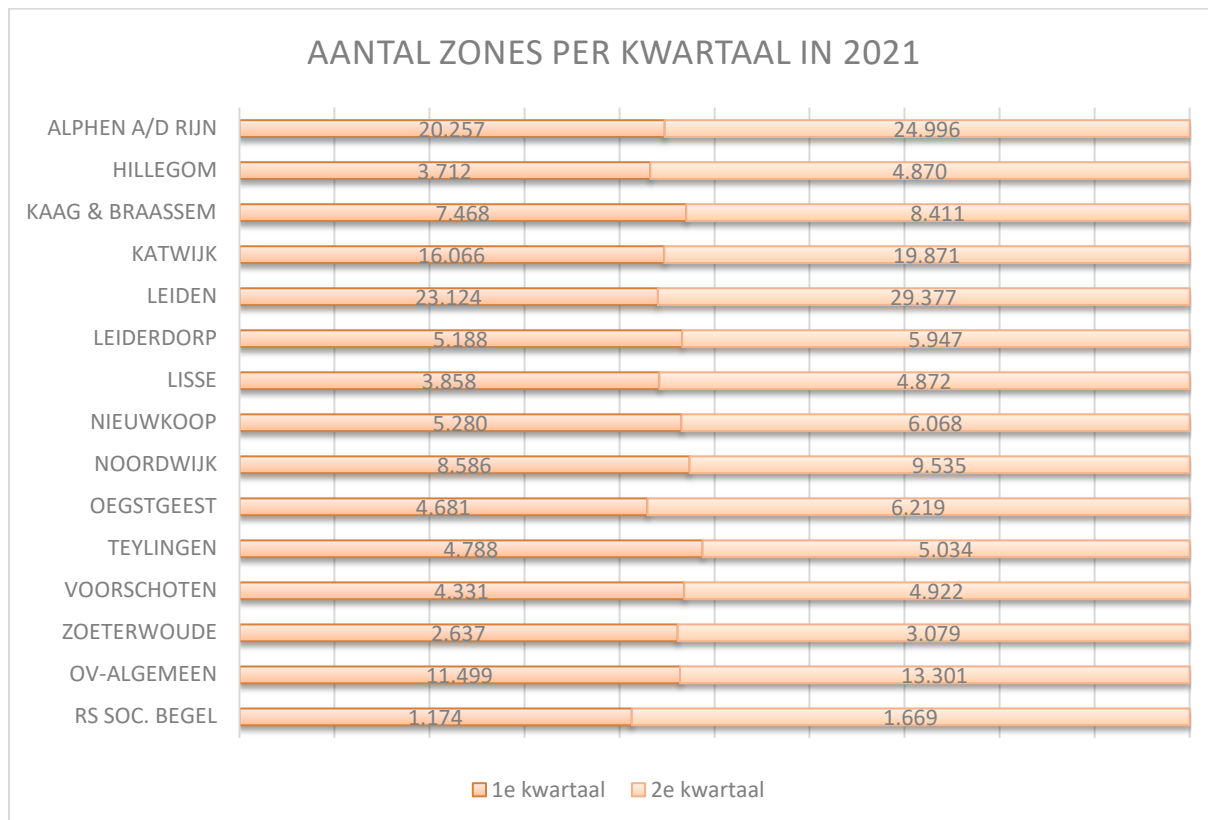
De exacte cijfers kunt u per kwartaal en per gemeente bekijken in [bijlage 1.4](#).

## 1.5 Zones

Alle reizigers, meereizenden, begeleiders, kinderen en SoHo-honden verreden in de eerste helft van 2021 een totaal van 270.820 zones.

Ter vergelijking: in 2019 waren dit 522.813 zones.

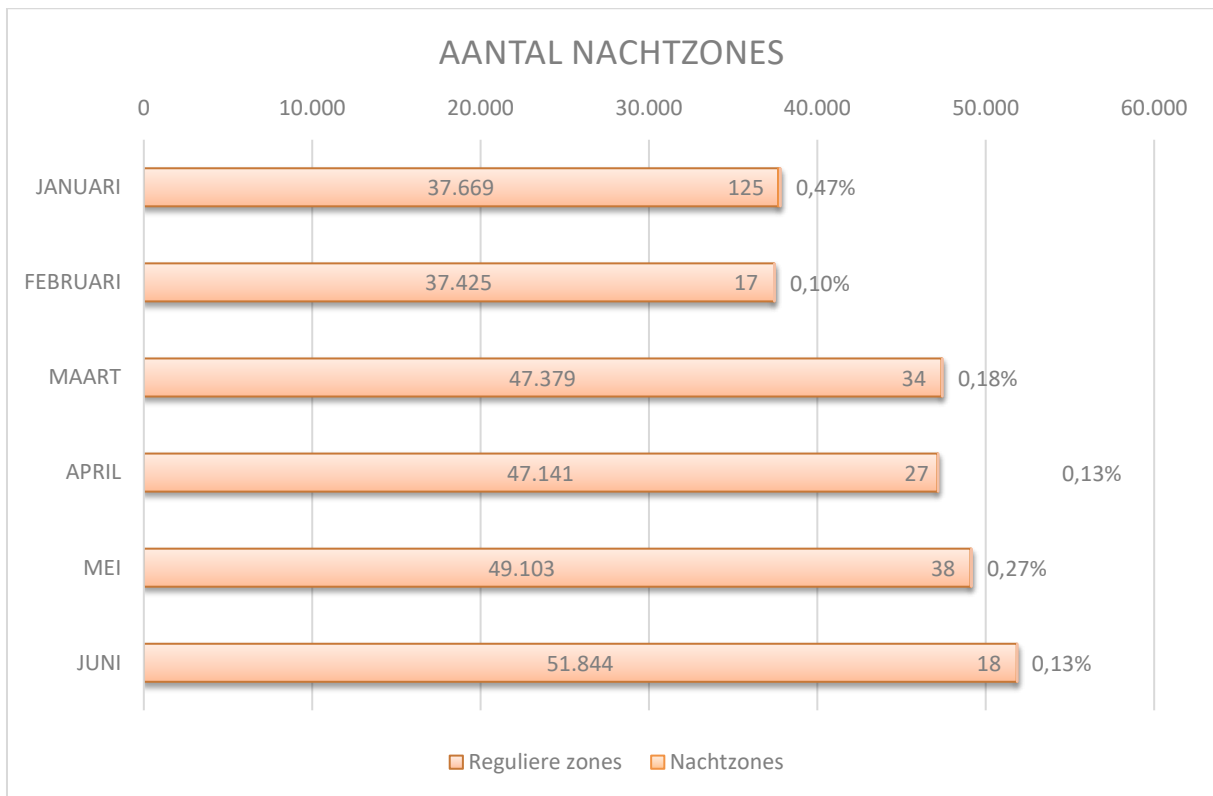
Gemiddeld zijn dit 3,24 zones per rit (incl. opstapzone).



De exacte cijfers kunt u per kwartaal en per gemeente bekijken in [bijlage 1.5](#).

### 1.5.1 Nachtzones

De Regiotaxi is een 24-uursvoorziening. Onderstaande grafiek toont u een overzicht van de geboekte nachtzones in de eerste helft van 2021, gemiddeld 0,10% van het totaal aantal verreden zones. (Het hoge aantal nachtzones in januari zijn voor het merendeel verreden op 1 januari.)



De exacte cijfers kunt u per maand bekijken in [bijlage 1.5.1](#).

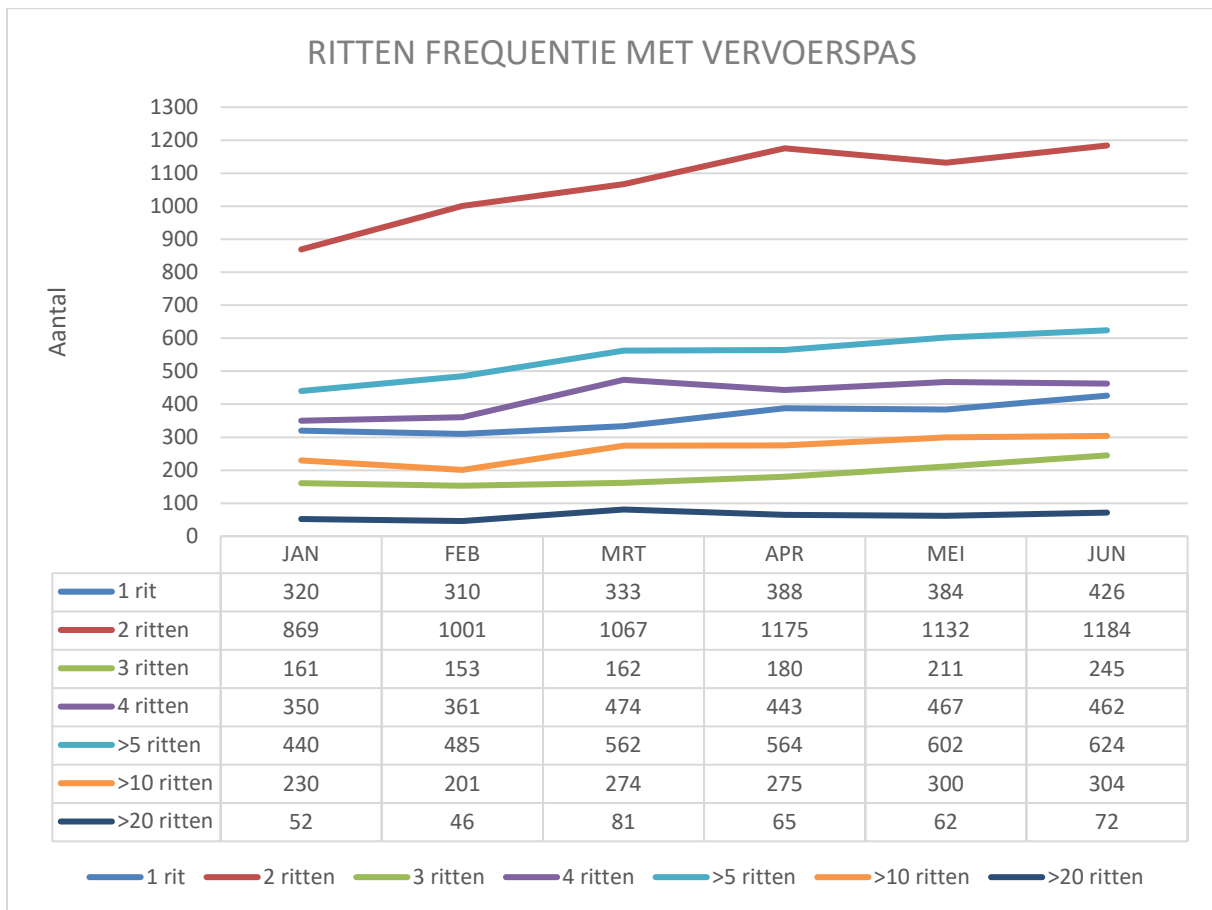
## 1.6 Vervoerspassen

De exacte cijfers over het aantal vervoerspassen dat in omloop is vindt u in [bijlage 1.6](#).

Onderstaande grafiek geeft weer hoe vaak reizigers in het bezit van een vervoerspas gebruik maken van de Regiotaxi.

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.

Deze cijfers vindt u terug in het uitgebreide overzicht in [bijlage 1.6.1](#).



Onderstaande tabel geeft weer welke vervoersbewegingen er tijdens deze ritten worden gedaan. Onder 'plaats' wordt hier verstaan een ongedeelde gemeente of kern; met 'gemeente' wordt bedoeld het totaal van kernen die één gemeente vormen.

VERVOERS-BEWEGINGEN	BINNEN PLAATS	BUITEN PLAATS	BINNEN GEMEENTE	BUITEN GEMEENTE
<65 jaar	6.507	16.718	9.392	13.833
65-69 jaar	2.406	3.493	2.837	3.062
70-74 jaar	3.517	5.511	4.307	4.721
75-79 jaar	4.239	7.760	5.400	6.599
80- >jaar	12.863	20.564	15.869	17.558

## 1.7 Uitvoering in tijden van corona

### **Compensatie gedeerde inkomsten**

Medio 2021 werd bekend gemaakt dat de compensatie die in 2020 aan de taxibedrijven is uitgekeerd formeel is goedgekeurd door de Europese Commissie. Deze toestemming was nodig omdat de compensatie wordt gezien als staatssteun. Voor 2021 wordt nog bekeken in welke vorm de compensatie kan worden geboden.

Meerkosten die de vervoerder a.g.v. de coronacrisis heeft gemaakt, zoals de kosten van spatschermen, mondkapjes en desinfecterende gel, konden ook bij de gemeenten teruggevorderd worden

### **Protocollen in de uitvoering**

Begin 2021 verscherpten de vervoersprotocollen. Iedere reiziger die binnen een risicogroep viel, kon alleen nog reizen met een medisch mondkapje.

Ook qua bezetting was er veel minder mogelijk, omdat reizigers ook in de taxi anderhalve meter afstand dienden te houden.

Halverwege juni kwamen hier de eerste versoepelingen in en was het voldoende om één vrije plek tussen twee reizigers te hanteren.

### **Avondklok**

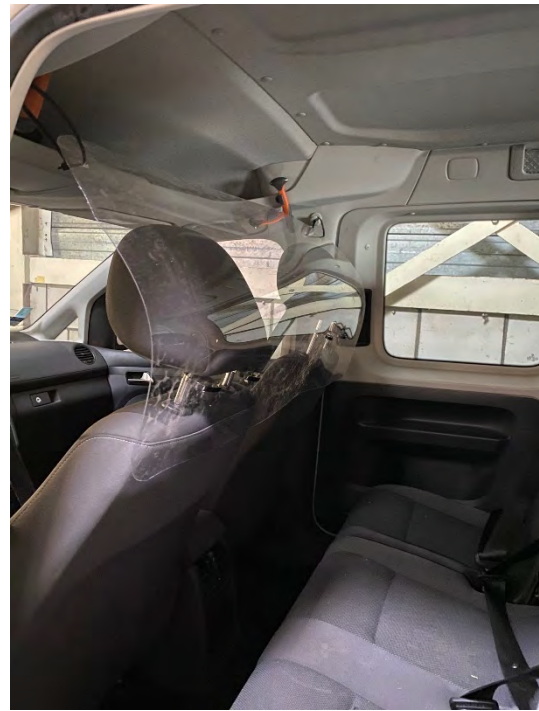
Toen eind januari de avondklok in Nederland van kracht werd, is de Regiotaxi door blijven rijden voor wie op dat moment toch vervoer nodig had. Het was hierbij de verantwoordelijkheid van de klant zelf om aan te tonen dat hij/zij noodzakelijk moest reizen op dat moment.

### **Langere vooraanmeldtijd**

Gedurende een paar maanden was er een langere vooraanmeldtijd van twee uur van kracht. Dit omdat de toename van het aantal reizigers steeds ingewikkelder werd met alle beperkende maatregelen uit het sectorprotocol die nog wel van kracht waren. Daar komt nog bij dat tijdens de coronacrisis veel chauffeurs ander werk zijn gaan zoeken en niet meer terugkeerden in hun oude beroep, waardoor er tekorten zijn ontstaan die ook niet eenvoudig op te vullen zijn.

### **Maatregelen**

Alle voertuigen zijn voorzien van plexiglazen schermen, zodat klant en chauffeur afgescheiden van elkaar zitten.



De voertuigen worden regelmatig gelucht en gereinigd.

Bij het bestellen van een rit, zal de reiziger gevraagd worden of deze klachten heeft die op corona lijken. Ook de chauffeur zal hierop controleren. Bij twijfel mag de klant geweigerd worden in de taxi.

De klant wordt gevraagd, zoveel als dat mogelijk is, buiten klaar te staan als de taxi eraan komt. Hulp bij het in- of uitstappen, wordt bij voorkeur zoveel mogelijk gedaan door iemand uit het eigen huishouden.

Bagage of een rollator kan meegenomen worden. Bij voorkeur plaatst de klant deze zelf in het voertuig. Als hulp van de chauffeur hierbij toch gewenst is, zal hij eerst de contactpunten schoonmaken. Ook bij het omdoen van de gordel zal de chauffeur – indien gewenst – helpen.

Rolstoelen worden ook door de chauffeur vastgezet. Hij/zij blijft hierbij zoveel mogelijk achter de klant en reinigt vooraf de contactpunten.

De vervoerspas hoeft momenteel alleen aan de chauffeur getoond te worden; deze neemt hem niet aan om te scannen.

De reiziger dient tijdens de rit een niet-medisch mondkapje te dragen. (In 2021 is dit voor risicogroepen een medisch mondkapje geworden.)

Een voorinzitindicatie, die soms noodzakelijk is vanwege beenruimte die iemand nodig heeft, was tijdelijk niet mogelijk.

Uiteraard gelden alle algemene hygiënemaatregelen ook in de Regiotaxi.

Alle actuele maatregelen zijn terug te vinden op de website van de Regiotaxi: [www.rthr.nl](http://www.rthr.nl).

## 2. Stiptheid Rituitvoering

### Doelstelling

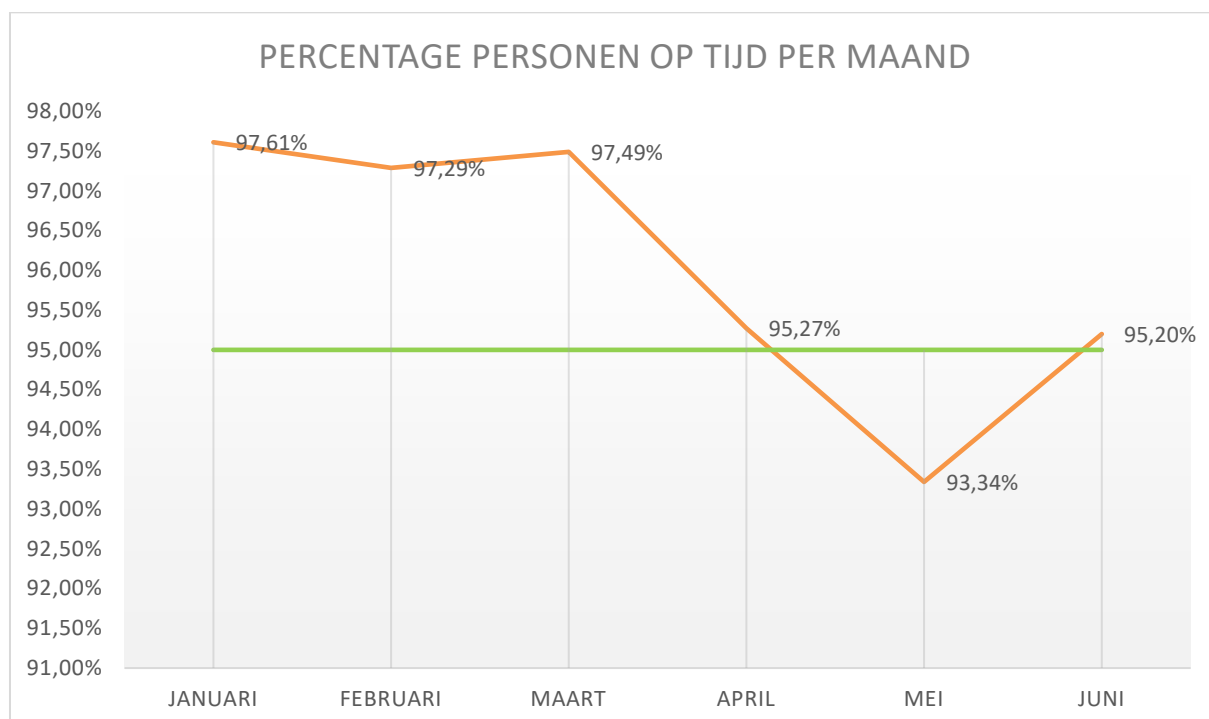
**Iedere kalendermaand is de daadwerkelijke ophaaltijd bij minimaal 95% van alle reizigersritten in die maand met een bestelde ophaaltijd binnen de toegestane marges.**

In de eerste helft van 2021 is 96,03% van alle reizigers op tijd op de bestemming aangekomen.

Meer gedetailleerde cijfers treft u aan in [bijlage 2](#)

Hierin leest u ook dat reizigers te vroeg worden opgehaald. Dit gebeurt in veel gevallen in overeenstemming met de klant en komt vaak voor op plaatsen waar de Regiotaxi veel af- en aanrijdt, zoals bij ziekenhuizen.

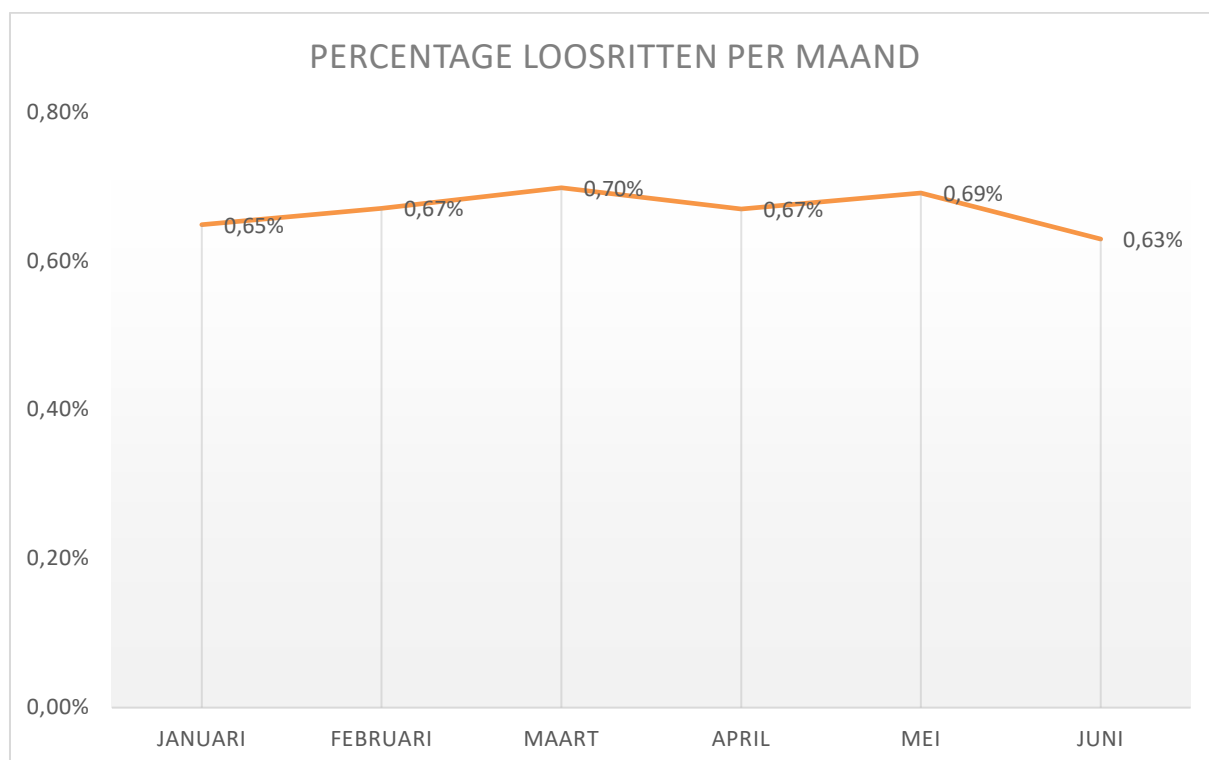
Vanaf april is de vraag naar vervoer langzaam aan het toenemen. Tegelijkertijd waren de beperkende maatregelen van het RIVM nog steeds van kracht; deze hadden veel invloed op de bezetting van de voertuigen. Dit vertaalt zich in deze maanden ook in het kwaliteitspercentage, waarbij de maand mei ook onder de doelstelling van 95% komt. Er waren op dat moment niet voldoende chauffeurs en/of voertuigen beschikbaar om, in combinatie met de maatregelen, aan de vraag naar vervoer te voldoen.



## 2.1 Loosritten

Soms gebeurt het dat de chauffeur en de klant elkaar niet treffen. De chauffeur meldt de rit dan loos en de klant wordt op de hoogte gesteld dat de taxi is geweest middels een kaartje in de bus.

In de eerste helft van 2021 reed in totaal 0,67% van de ritten loos.



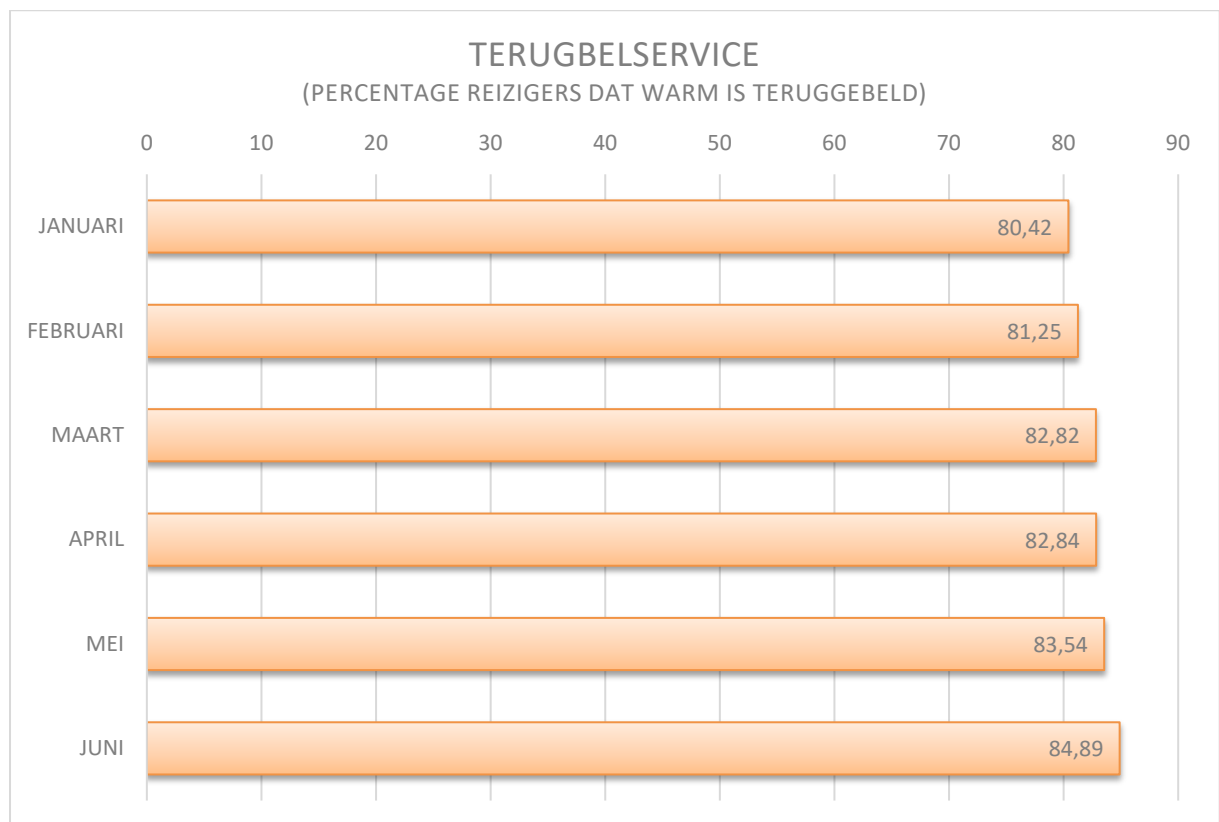
De exacte cijfers kunt u per maand bekijken in [bijlage 2.1](#).

## 2.2 Terugbelservice

### **Doelstelling**

***Voor alle reizigers fungeert een persoonlijke (warme) terugbelservice. Zij worden (circa) 10 minuten voor het arriveren van de Regiotaxi Holland Rijnland, persoonlijk gebeld.***





Om de terugbelservice goed uit te kunnen voeren, is het van belang dat het juiste telefoonnummer bekend is bij de Klantenservice. De reizigers worden hierom geregeld opgeroepen te controleren of hun nummer nog het juiste is en ook gemeenten wordt gevraagd hieraan bij te dragen. Het verzoek aan reizigers om buiten te wachten, maakte het uitvoeren van de terugbelservice ook niet eenvoudig.

Gemiddeld werd in de eerste helft van 2021 82,63% van de reizigers gebeld.

U vindt deze cijfers ook terug in [bijlage 2.2](#).

## 2.3 Klanttevredenheidsonderzoek

Naar aanleiding van het eind 2019 gepubliceerde klanttevredenheidsonderzoek en het hieruit voortvloeiende verbeterplan, is op het gebied van de stiptheid en rituitvoering de volgende punten doorgevoerd:

- Bij de opleiding van de planners is meer specifieke kennisoverdracht per vervoersproduct opgenomen.
- Nieuwe interne opleiding voor chauffeurs (denk aan sociale vaardigheden, etc.)

### 3. Klachten

Een klacht is vervelend voor de reiziger, maar er kan altijd iets misgaan vooraf of tijdens een rit. Reizigers kunnen dan op verschillende manieren een klacht indienen. Klachten zijn een belangrijk instrument om zaken die (ongemerkt) niet goed verlopen aan het licht te krijgen.

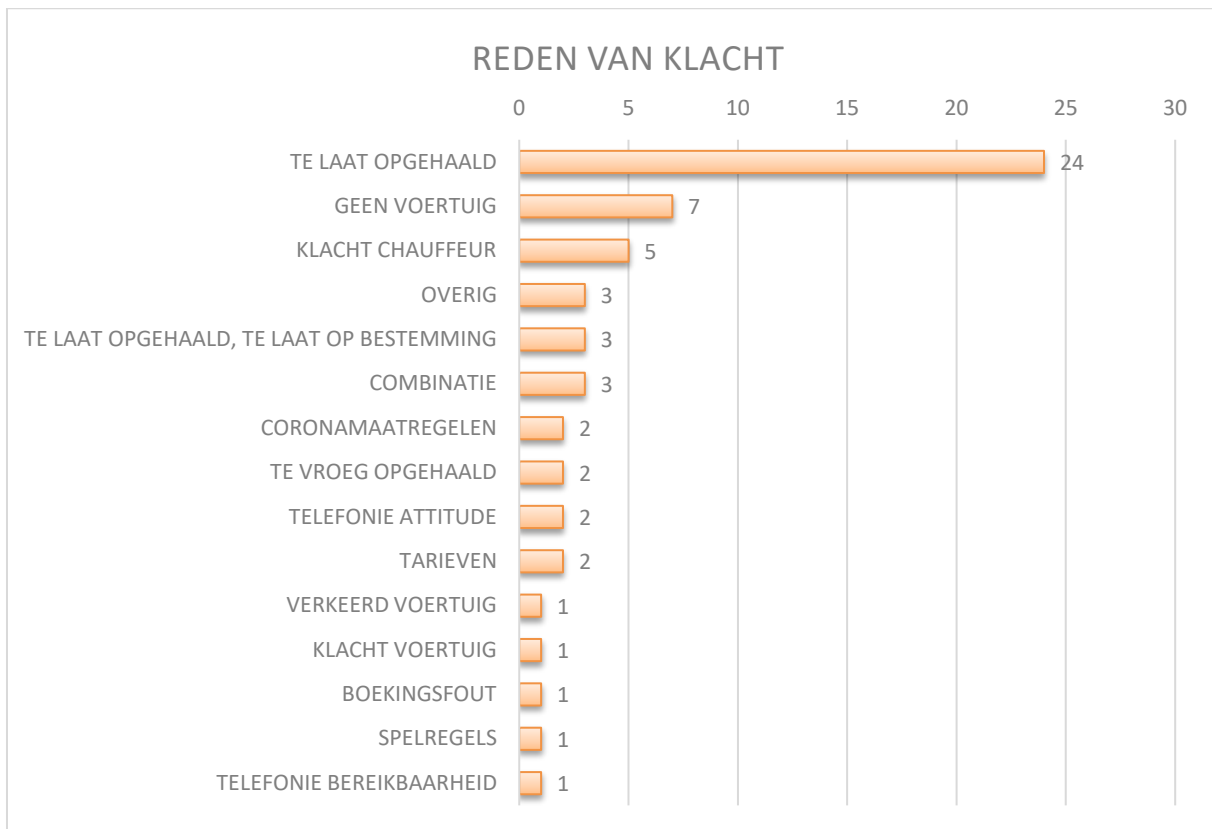
#### ***Doelstelling***

***Iedere kalendermaand is het aantal gegronde klachten maximaal 0,2% van het aantal reizigersritten (max. 2 gegronde klachten op 1000 reizigersritten).***

In de eerste helft van 2021 zijn in totaal 58 klachten ingediend.

Voor het indienen van een klacht kunnen klanten gebruik maken van een klantenreactiekaart. Deze worden bij het toezenden van de pas tegelijk aan alle 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](#).



De exacte cijfers kunt u bekijken in [bijlage 3](#).

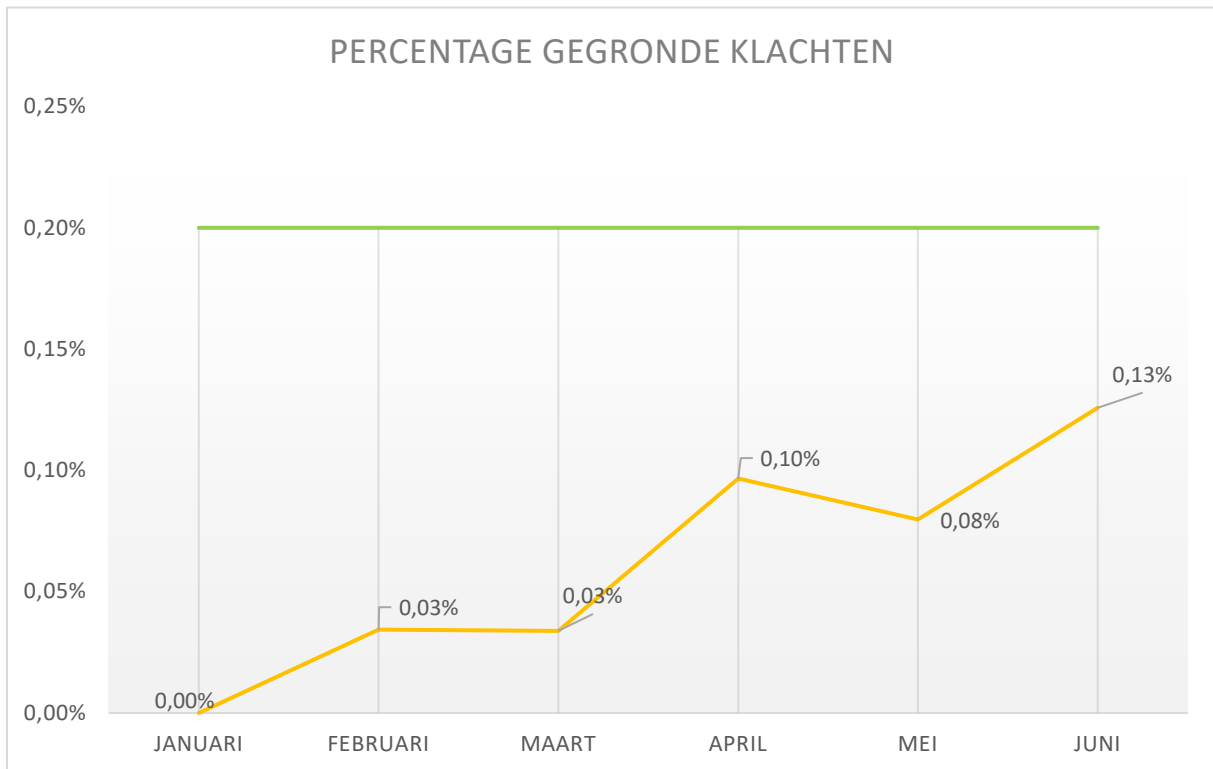
### 3.1 Beoordeling van de klachten

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 of onvoldoende bekend zijn bij de klant.

Ook worden de klachten maandelijks besproken in het regulier overleg tussen de vervoerder en Holland Rijnland. Met het oog op het boetebeding dat sinds begin 2017 aan het aantal klachten is gekoppeld is een zorgvuldige afweging wanneer een klacht al dan niet gegrond is, van extra belang.

Mede om deze reden is door de vervoerder de categorie 'Gedeeltelijk gegrond' toegevoegd. Het betreft hier klachten die in principe ongegrond zijn en ook zo dienen te worden gelezen; echter richting de klant is de klacht uit coulance gegrond verklaard en ontvangt deze alsnog de tegoedbon(nen).

55 van de ingediende klachten werden gegrond verklaard, 3 staan momenteel nog open. Dit is 0,07% op het totaal aantal ritten.



De exacte cijfers kunt u bekijken in [bijlage 3.1](#).

Cijfers over de gemiddelde afhandeltijd zijn momenteel helaas niet beschikbaar.

## 3.2 Klanttevredenheidsonderzoek

Naar aanleiding van het eind 2019 gepubliceerde klanttevredenheidsonderzoek en het hieruit voortvloeiende verbeterplan, is op het gebied van klachten en -afhandeling de volgende punten doorgevoerd:

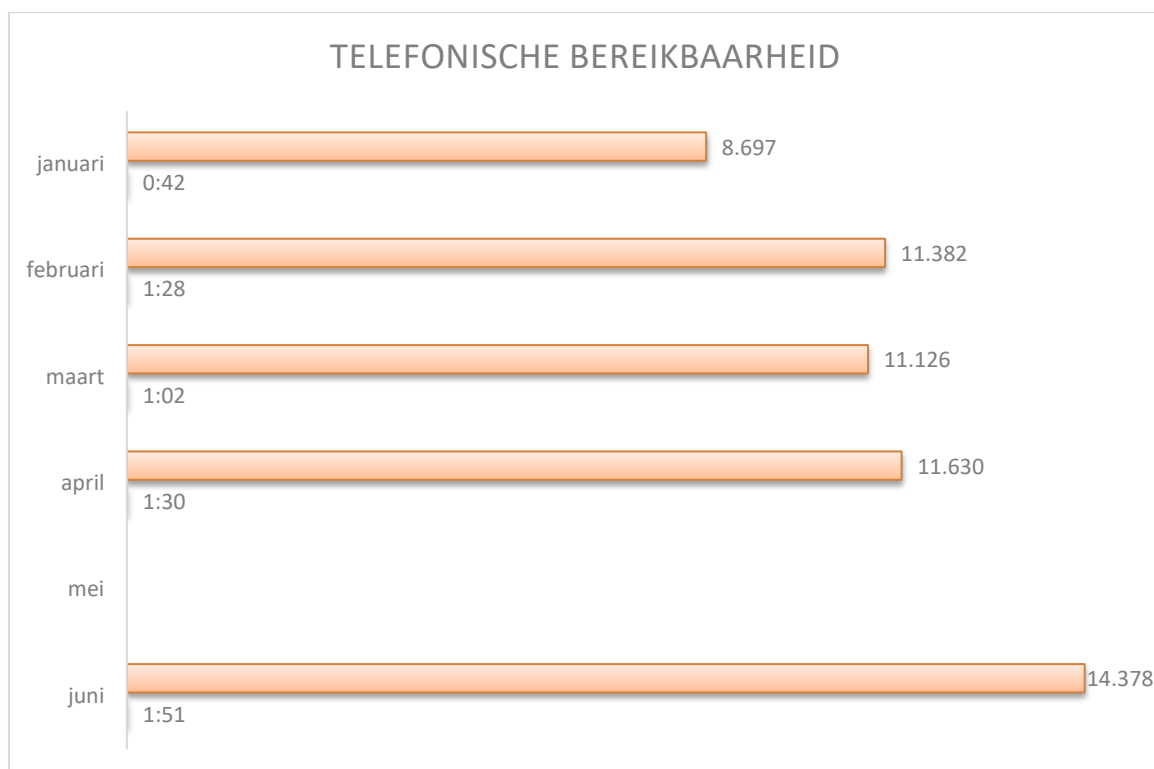
- Constante aandacht naar wijze van klachtenafhandeling. Klachtenafhandeling wordt ook periodiek met Holland Rijnland besproken en aanbevelingen worden meegenomen.
- Holland Rijnland informeert klanten over de wijze van indienen van klachten en beroepsmogelijkheid, zodat klanten zich vrij voelen om altijd een klacht door te geven. Klachten zijn verbetermogelijkheden.

## 4. Telefonische bereikbaarheid

Het overgrote merendeel van alle reserveringen wordt onveranderd telefonisch gedaan.

### **Doelstelling**

***De reiziger die belt heeft binnen vijftien seconden verbinding en wacht nooit langer dan zestig seconden voordat hij/zij een reservering kan maken. Gedurende het wachten wordt de reiziger geïnformeerd over de nog resterende wachttijd.***



In de eerste helft van 2021<sup>1</sup> komt de gemiddelde wachttijd uit op 1:18 seconden.

De langere wachttijden worden veelal veroorzaakt doordat aan de telefoon nog heel veel vragen worden gesteld over de reismogelijkheden en de geldende coronamaatregelen.

Meer gedetailleerde cijfers treft u aan in [bijlage 4](#).

<sup>1</sup> Als gevolg van een storing bij de telefonieprovider zijn er geen gegevens over de maand mei beschikbaar.

## 4.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Naar aanleiding van het eind 2019 gepubliceerde klanttevredenheidsonderzoek en het hieruit voortvloeiende verbeterplan, zijn op het gebied van de telefonie de volgende punten doorgevoerd:

- Op het callcenter zijn verbeterde instructies telefonie gemaakt, waardoor ritten sneller ingeboekt kunnen worden, de wachttijd zal verminderen en beter conform het protocol ritaanvragen worden afgehandeld.
- Telefonisten zullen bij klanten die 1 uur van tevoren boeken meer gaan aangeven dat het wenselijk is dat men eerder de ritten gaat boeken.

## 5. Gebruik ophaalpunten

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.

Hiermee zijn er in totaal vijf ophaalpunten:

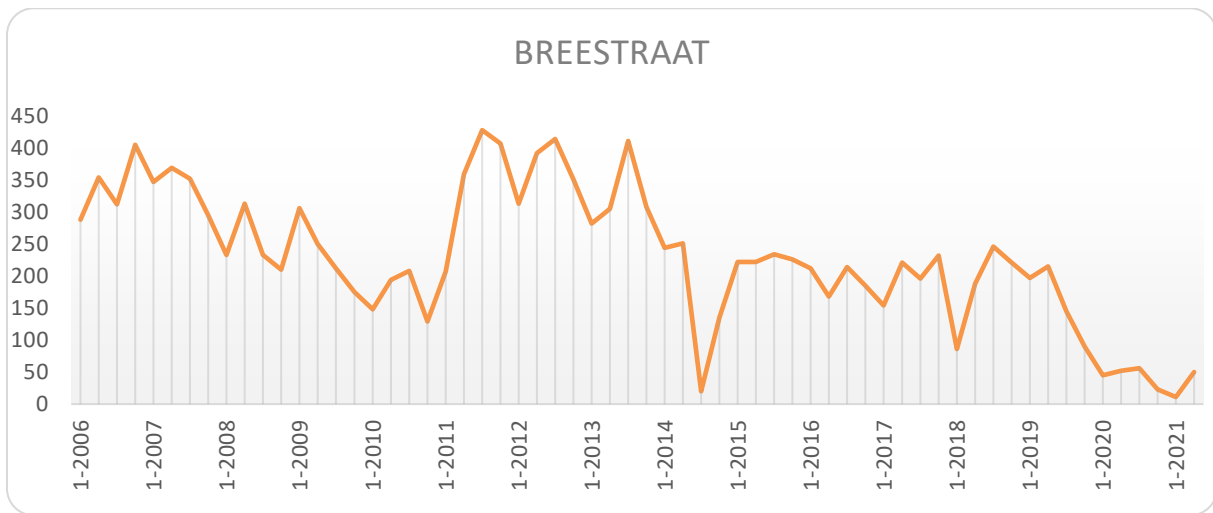
- in de Breestraat te Leiden;
- bij het Station Leiden Centraal;
- nabij de Winkelhof te Leiderdorp;
- het Bevrijdingsplein te Leiden;
- Winkelcentrum de Aarhof te Alphen aan den Rijn.

Uitgebreide cijfers treft u aan in [bijlage 5](#).

### 5.1 Ophaalpunt Breestraat



Het gebruik van dit ophaalpunt was jarenlang stabiel met zeer weinig loosritten voordat corona uitbrak. In de eerste helft van 2021 neemt het gebruik heel voorzichtig weer toe.

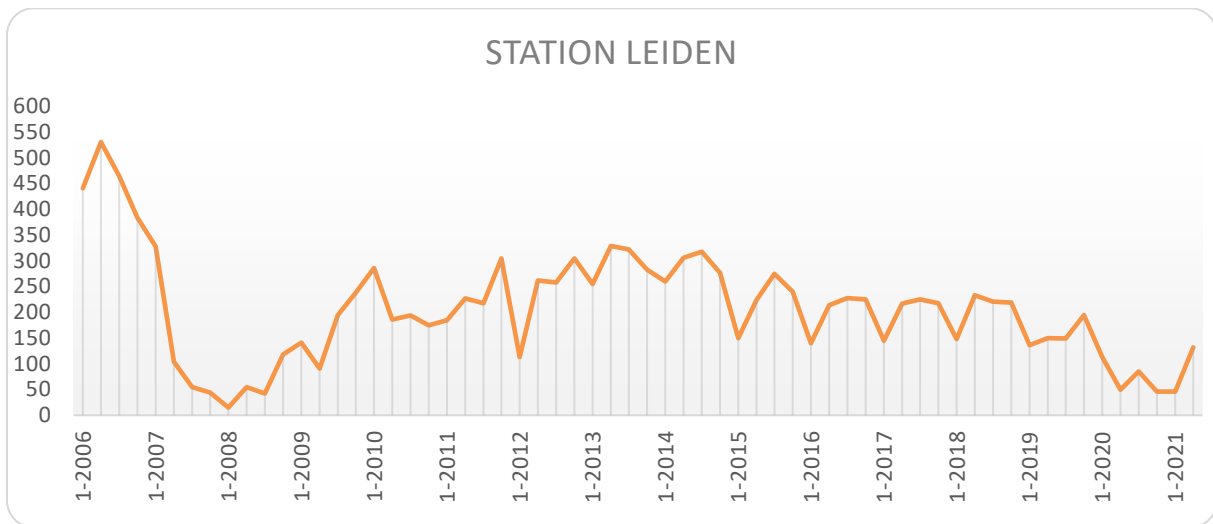


## 5.2 Ophaalpunt Station Leiden Centraal



Ook dit ophaalpunt was altijd stabiel in gebruik. In de eerste helft van 2021 nemen de reisaantallen hier weer redelijk toe.

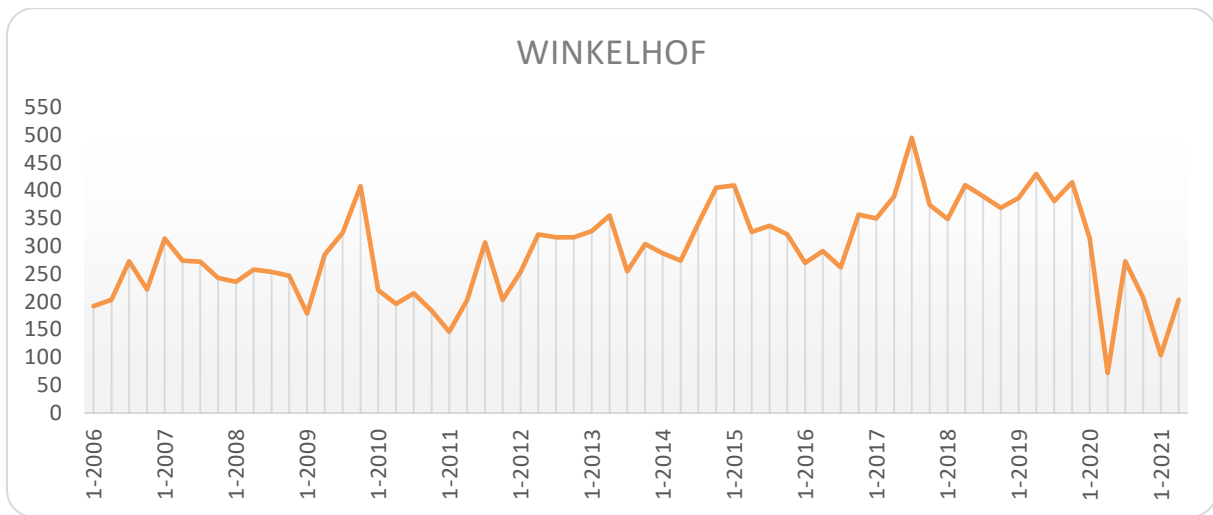




## 5.3 Ophaalpunt Winkelhof

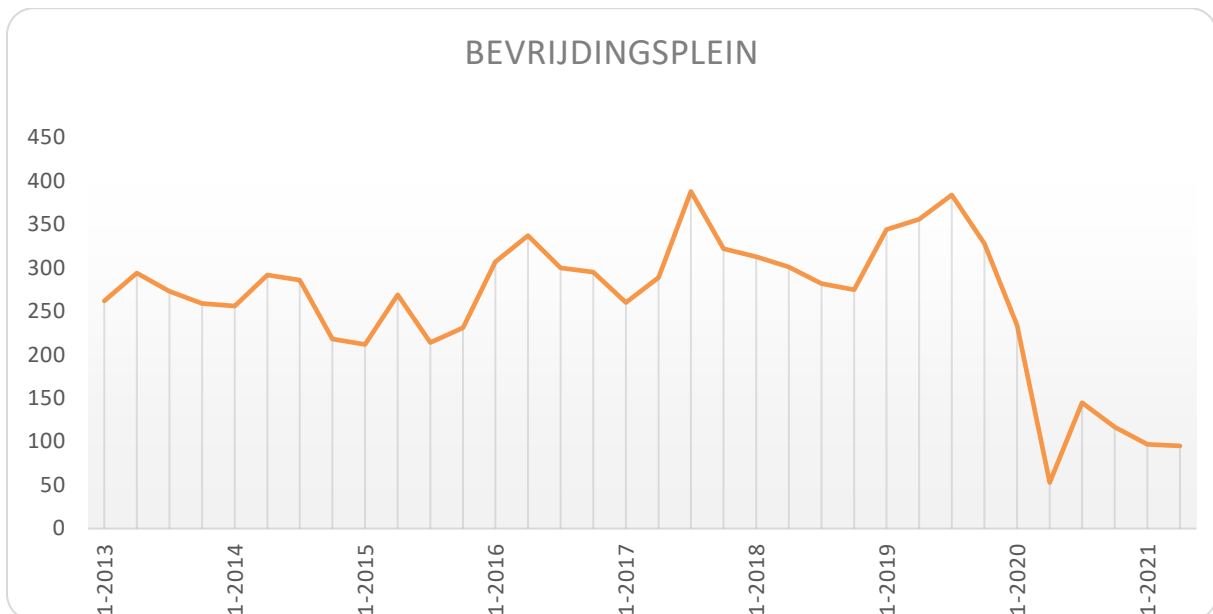


Het Leiderdorpse ophaalpunt was altijd een punt met wat meer pieken en dalen. Loosritten kwamen en komen hier zeer weinig voor. Ook hier is het herstel zeer redelijk te noemen.



## 5.4 Ophaalpunt Bevrijdingsplein

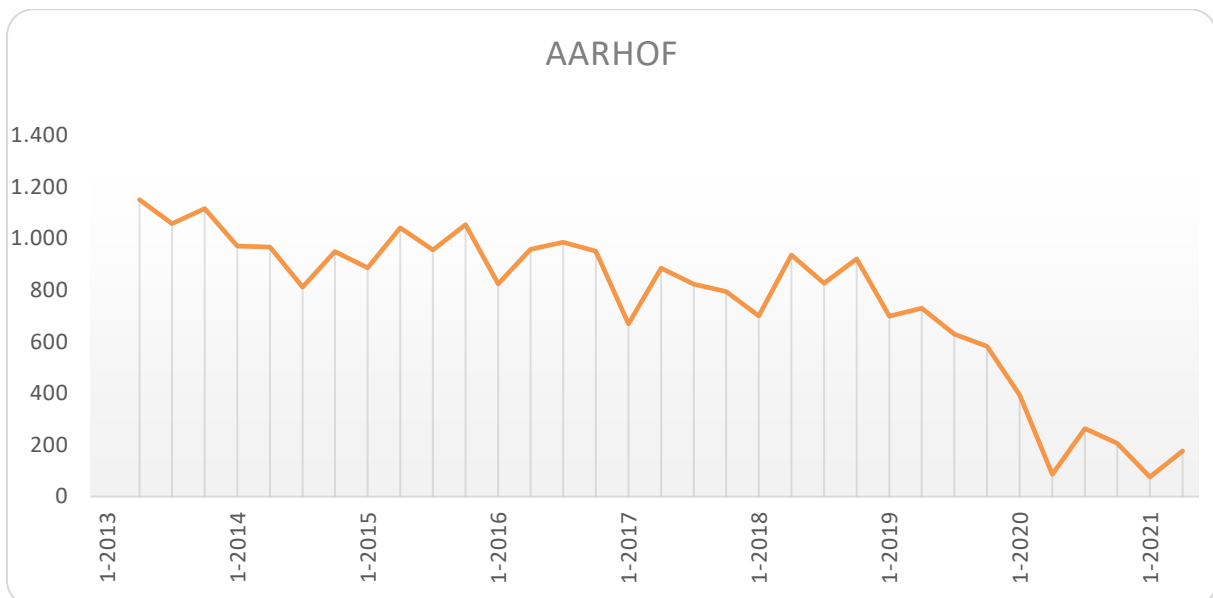
Het Bevrijdingsplein te Leiden heeft normaal gesproken een stabiel gebruik. Het herstel blijft hier, vergeleken met de andere ophaalpunten, achter.



## 5.5 Ophaalpunt Aarhof

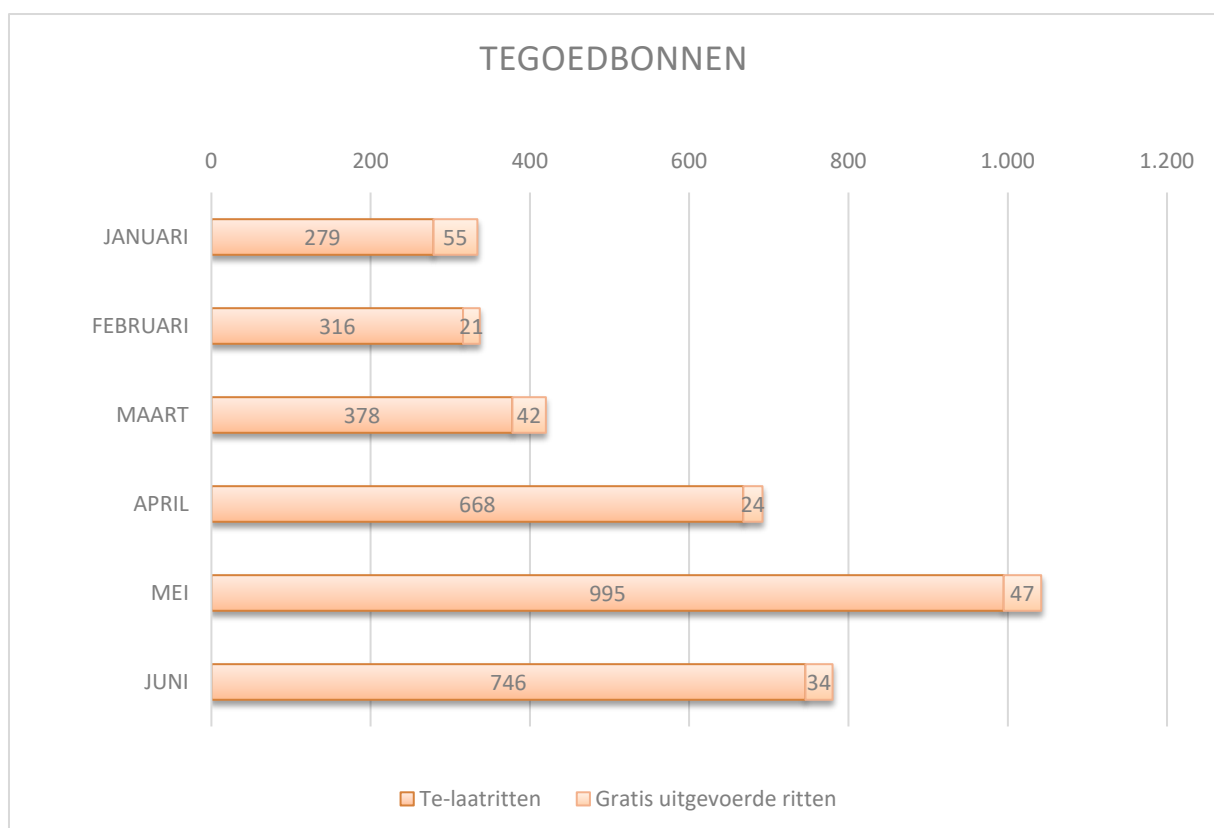


Dit ophaalpunt werd altijd zeer veel gebruikt met relatief weinig loosritten. Het herstel begon hier in eerste instantie aarzelend, maar zet in het tweede kwartaal dan toch door.



## 6. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen

Wanneer de taxi te vroeg of te laat arriveert of wanneer er een gegronde klacht wordt ingediend, ontvangt de klant een tegoedbon voor één zone (incl. opstapzone). 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 ritten er zijn verreden, geplaatst naast het aantal te-laatritten per maand. In de eerste helft van 2021 zijn er in totaal 223 gratis ritten verreden.

Bij het boeken van een rit waarbij de reiziger de tegoedbonnen wil gebruiken, moet deze – in principe – de nummers van de bonnen doorgeven; dit om fraude met de bonnen te voorkomen. Reizigers die hier moeite mee hebben, kunnen dit aangeven bij de Klantenservice; voor hen wordt een oplossing op maat geboden.

Bonnen waar een vervaldatum van 2020 op staat, kunnen nog tot en met eind 2022 gebruikt blijven worden.

De cijfers per maand vindt u terug in [bijlage 6](#).

## 7. Top vertrek- en bestemmingsadressen

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

Synoniem	Plaats	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	Totaal
Alrijne Leiderdorp	Leiderdorp	685	657	794	697	686	761	4.280
LUMC	Leiden	505	560	628	588	543	586	3.410
Alrijne Leiden	Leiden	624	579		690	594	624	3.111
Hotel Holiday Inn	Leiden		397	534	320	407	243	1.901
Alrijne Alphen	Alphen aan den Rijn	247	233	239	269	180	255	1.423
Wijde zorg Woudsoord	Woubrugge	156	146	206	224	239	290	1.261
Bernardus verzorgingstehuis	Sassenheim	188	166	185	186	200	195	1.120
Basalt Revalidatiecentrum	Leiden	211	158	187	149	136	220	1.061
Zorgerf Boerengeluk	Nieuw Vennepe	136	127	182	170	166	198	979
Wijckerslooth verpleeghuis	Oegstgeest	95	114	130	168	179	156	842
Zorgboerderij van Velsen	Zoeterwoude	99	114	163	143	137	152	808
GGZ Voorhout	Voorhout	135	90	121	141	106	93	686
Verpleeghuis Overrijn	Leiden	123	118	102	125	101	106	675
Verpleeghuis de Wilbert	Katwijk	96	92	107	74	97	77	543
Hoogvliet Paradijslaan	Alphen aan den Rijn	71	74	74	94	50		363
Spaarne Gasthuis Hoofddorp	Hoofddorp	37	59	76	60	52	53	337
Verpleeghuis Oudshoorn	Alphen aan den Rijn	43	33	59	66	61	57	319
Halte Winkelhof	Leiderdorp	35	31	38	48	57	99	308
Groene Hart Ziekenhuis	Gouda	59	34	61	50	43	44	291
DAC Gading	Leiderdorp	50	41	53	49		45	238
Verpleeghuis Leythenrode	Leiderdorp	30		45	53	49	58	235
Albert Heijn Hoornesplein	Katwijk	44	50	50	50	38		232
Winkelcentrum Aarhof	Alphen aan den Rijn			38	41	60	74	213
SWA	Alphen aan den Rijn	43		38	41	36	45	203
Munnekeweij	Noordwijkerhout		60	92	45			197
Wijde zorg Jacobus	Oude Wetering			39	41	38	42	160
Het Facet	Alphen aan den Rijn	34	42	41	40			157
Trefpunt Alphen aan den Rijn	Alphen aan den Rijn	41	68				40	149
Leger des Heils	Leiden				40	40	42	122
Vlietstede verpleeghuis	Rijnsburg	34				31	41	106
Leeuwenhorst congrescentrum	Noordwijkerhout					59	44	103
Aldi Ridderhof	Alphen aan den Rijn	29	38			31		98
Rijnvicus			87					87
Oogheelkunde Rijswijk	Warmond	38			46			84
Verpleeghuis Zuidtwijck	Leiden					34	48	82
Albert Heijn Bevrijdingsplein	Leiden			45	36			81
Zeehospitium	Katwijk	40	40					80
Topaz Revitel	Leiden		33	47				80
Buurthuis de Kooi	Leiden						74	74
Zorgcentrum Noorderbrink	Alphen aan den Rijn		31	43				74
Verpleeghuis Overduin	Katwijk	34	36					70
Hotel Noordzee	Katwijk						69	69
Adegeest Florence	Voorschoten					39		39
Maregroep	Voorhout					38		38

## 8. Trivia

- Als gevolg van de coronacrisis is de invoering van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden wederom uitgesteld en wel naar 1 januari 2022. Binnen Holland Rijnland is al snel werk gemaakt van het tijdig vervangen of aanpassen van rolstoelen die niet veilig (genoeg) waren om in vervoerd te worden.
- Voor het eerst is tijdens de Kerstdagen een vooraanmeldtijd van 2 dagen gehanteerd. Dit omdat de coronacrisis het vervoer te onvoorspelbaar maakte. Dit is in de praktijk grotendeels zeer goed verlopen.
- De sneeuwdagen in februari en code rood hebben het vervoer in deze dagen vrijwel stil gelegd. Slechts een enkele noodzakelijke rit is verreden. Alle klanten zijn, voor zover contactgegevens bekend waren, allemaal afgebeld.

### 8.1 Klanttevredenheidsonderzoek

Naar aanleiding van het eind 2019 gepubliceerde klanttevredenheidsonderzoek en het hieruit voortvloeiende verbeterplan, zijn over het algemeen de volgende acties uitgevoerd:

- Bespreking van het klanttevredenheidsonderzoek met de directie van de vervoersbedrijven
- Bespreking van het klanttevredenheidsonderzoek binnen de vervoersbedrijven (centralisten, telefonisten, chauffeurs)
- Vernieuwde aandacht onder medewerkers vervoerbedrijven inzake o.a.:
  - Bejegening klanten
  - Uitvoering belservices
  - Wijze klachtenafhandeling

## 9. Samenvatting

- 🌀 In de eerste helft van 2021 herstelt het vervoer langzaam: het totaal aantal ritten komt uit op 83.562 ritten; het aantal reizigers komt in totaal uit op 92.696, waarvan 525 meereizenden, 38 kinderen en 3.929 gratis begeleiders.
- 🌀 Het aantal rolstoelgebruikers blijft stabiel op 6,76% van het totaal aantal reizigers.
- 🌀 De SoHo-honden gingen in totaal 188 keer mee.
- 🌀 Het aantal gereisde zones komt uit op 270.820, een gemiddelde van 3,24 zones per rit. Nachtzones vormen 0,10% van het geheel.
- 🌀 De stiptheid is gemiddeld 96,03%; het aantal loosritten daalt naar 0,67%
- 🌀 82,63% van de reizigers wordt gebeld door de warme-terugbelservice.
- 🌀 Er zijn in totaal 58 klachten ingediend; 55 hiervan, tot nu toe, zijn gegrond verklaard. Het aantal (gegronde) klachten bedraagt hiermee 0,07% van het totaal aantal ritten.
- 🌀 De gemiddelde wachttijd aan de telefoon bedroeg 1:18 seconden.
- 🌀 223 ritten werden uitgevoerd met de tegoedbonnen.

# Bijlagen





## 1.1.1. Ritten

### Aantal uitgevoerde ritten 1e kwartaal 2021 in verhouding tot 2020

Gemeente	Pashouders 2021 <sup>2</sup>	1e kwartaal 2021	Percentage	1e kwartaal 2020	t.o.v. 2020
Alphen a/d Rijn	3.222	6.309	16,55%	11.219	-43,77%
Hillegom	553	943	2,47%	2.038	-53,73%
Kaag & Braassem	649	1.978	5,19%	2.919	-32,24%
Katwijk	2.157	5.145	13,50%	10.765	-52,21%
Leiden	3.211	8.766	23,00%	14.820	-40,85%
Leiderdorp	997	1.732	4,54%	3.022	-42,69%
Lisse	541	932	2,44%	1.552	-39,95%
Nieuwkoop	1.036	1.316	3,45%	3.100	-57,55%
Noordwijk	1.181	2.250	5,90%	5.341	-57,87%
Oegstgeest	634	1.489	3,91%	2.379	-37,41%
Teylingen	807	1.503	3,94%	3.127	-51,93%
Voorschoten	657	1.230	3,23%	1.858	-33,80%
Zoeterwoude	326	776	2,04%	1.212	-35,97%
OV-Algemeen	731	3.424	8,98%	4.661	-26,54%
RS soc. bevel.	---	326	0,86%	666	-51,05%
<b>Totaal</b>	<b>16.702</b>	<b>38.119</b>	<b>100,00%</b>	<b>68.679</b>	<b>-44,50%</b>

### Aantal uitgevoerde ritten 2e kwartaal 2021 in verhouding tot 2020

Gemeente	Pashouders 2021 <sup>3</sup>	2e kwartaal 2021	Percentage	2e kwartaal 2020	t.o.v. 2020
Alphen a/d Rijn	3.233	7.614	16,76%	2.789	+173,00%
Hillegom	544	1.191	2,62%	454	+162,33%
Kaag & Braassem	638	2.159	4,75%	992	+117,64%
Katwijk	2.141	6.263	13,78%	3.049	+105,41%
Leiden	3.208	10.799	23,76%	4.788	+125,54%
Leiderdorp	988	2.010	4,42%	707	+184,30%
Lisse	545	1.208	2,66%	444	+172,07%
Nieuwkoop	1.713	1.505	3,31%	544	+176,65%
Noordwijk	1.176	2.488	5,47%	1.296	+91,98%
Oegstgeest	630	1.962	4,32%	768	+155,47%
Teylingen	807	1.600	3,52%	500	+220,00%
Voorschoten	660	1.400	3,08%	555	+152,25%
Zoeterwoude	326	920	2,02%	234	+293,16%
OV-Algemeen	740	3.872	8,52%	1.643	+135,67%
RS soc. bevel.	---	452	0,99%	143	+216,08%
<b>Totaal</b>	<b>17.349</b>	<b>45.443</b>	<b>100,00%</b>	<b>18.906</b>	<b>+140,36%</b>

<sup>2</sup> Eindstand op 31-03-2021

<sup>3</sup> Eindstand op 30-06-2021

## 1.1.2. Reizigers

### Aantal vervoerde personen 1e kwartaal 2021 in verhouding tot 2020

Gemeente	Pashouders 2021 <sup>4</sup>	1e kwartaal 2021	Percentage	1e kwartaal 2020	t.o.v. 2020
Alphen a/d Rijn	3.222	6.509	16,24%	11.618	-43,97
Hillegom	553	973	2,43%	2.128	-54,28
Kaag & Braassem	649	2.025	5,05%	3.080	-34,25
Katwijk	2.157	5.357	13,36%	11.133	-51,88
Leiden	3.211	9.532	23,78%	16.053	-40,62
Leiderdorp	997	1.801	4,49%	3.122	-42,31
Lisse	541	968	2,41%	1.629	-40,58
Nieuwkoop	1.036	1.359	3,39%	3.177	-57,22
Noordwijk	1.181	2.391	5,96%	5.832	-59,00
Oegstgeest	634	1.604	4,00%	2.587	-38,00
Teylingen	807	1.560	3,89%	3.324	-53,07
Voorschoten	657	1.329	3,32%	1.986	-33,08
Zoeterwoude	326	824	2,06%	1.350	-38,96
<b>OV-Algemeen</b>	<b>731</b>	<b>3.529</b>	<b>8,80%</b>	<b>4.867</b>	<b>-27,49</b>
<b>RS soc. bevel.</b>	<b>---</b>	<b>326</b>	<b>0,81%</b>	<b>666</b>	<b>-51,05</b>
<b>Totaal</b>	<b>16.702</b>	<b>40.087</b>	<b>100,00%</b>	<b>72.552</b>	<b>-44,75</b>

### Aantal vervoerde personen 2e kwartaal 2021 in verhouding tot 2020

Gemeente	Pashouders 2021 <sup>5</sup>	2e kwartaal 2021	Percentage	2e kwartaal 2020	t.o.v. 2020
Alphen a/d Rijn	3.233	7.867	16,35%	2.878	+173,35%
Hillegom	544	1.225	2,55%	476	+157,35%
Kaag & Braassem	638	2.263	4,70%	1.045	+116,56%
Katwijk	2.141	6.538	13,59%	3.167	+106,44%
Leiden	3.208	11.908	24,75%	5.176	+130,06%
Leiderdorp	988	2.093	4,35%	737	+183,99%
Lisse	545	1.269	2,64%	466	+172,32%
Nieuwkoop	1.713	1.552	3,23%	585	+165,30%
Noordwijk	1.176	2.686	5,58%	1.362	+97,21%
Oegstgeest	630	2.100	4,36%	814	+157,99%
Teylingen	807	1.687	3,51%	542	+211,25%
Voorschoten	660	1.504	3,13%	617	+143,76%
Zoeterwoude	326	985	2,05%	255	+286,27%
<b>OV-Algemeen</b>	<b>740</b>	<b>3.988</b>	<b>8,29%</b>	<b>1.706</b>	<b>+133,76%</b>
<b>RS soc. bevel.</b>	<b>---</b>	<b>452</b>	<b>0,94%</b>	<b>143</b>	<b>+216,08%</b>
<b>Totaal</b>	<b>17.349</b>	<b>48.117</b>	<b>100,00%</b>	<b>19.969</b>	<b>+140,96</b>

<sup>4</sup> Eindstand op 31-03-2021

<sup>5</sup> Eindstand op 30-06-2021

## 1.2. Extra meereizende personen

### Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en gratis meereizende kinderen, 1e kwartaal

Gemeente	Meereizenden	Aantallen gratis begeleiding	Gratis begeleiding in %	Kinderen
Alphen a/d Rijn	24	137	2,17	4
Hillegom	10	18	1,91	0
Kaag & Braassem	10	37	1,87	0
Katwijk	0	180	3,50	5
Leiden	2	754	8,60	8
Leiderdorp	21	48	2,77	0
Lisse	4	32	3,43	0
Nieuwkoop	0	43	3,27	0
Noordwijk	39	102	4,53	0
Oegstgeest	0	114	7,66	0
Teylingen	20	33	2,20	0
Voorschoten	2	97	7,89	0
Zoeterwoude	7	41	5,28	0
OV-Algemeen	101	4	0,12	0
RS soc. begel.	0	0	0,00	0
<b>Totaal</b>	<b>240</b>	<b>1.640</b>	<b>4,30</b>	<b>17</b>

### Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en gratis meereizende kinderen, 2e kwartaal

Gemeente	Meereizenden	Aantallen gratis begeleiding	Gratis begeleiding in %	Kinderen
Alphen a/d Rijn	34	198	2,22	2
Hillegom	9	21	3,74	4
Kaag & Braassem	25	79	5,14	0
Katwijk	0	239	4,60	4
Leiden	2	1.101	7,98	8
Leiderdorp	5	78	3,68	0
Lisse	0	43	3,83	0
Nieuwkoop	6	41	7,54	0
Noordwijk	63	131	5,27	0
Oegstgeest	2	136	5,99	1
Teylingen	21	55	3,44	0
Voorschoten	0	104	7,43	0
Zoeterwoude	10	55	5,98	0
OV-Algemeen	108	8	0,21	2
RS soc. begel.	0	0	0,00	0
<b>Totaal</b>	<b>285</b>	<b>2.289</b>	<b>5,04</b>	<b>21</b>

## 1.3 Rolstoelgebruikers

Maand	Totaal aantal gebruikers	Rolstoelgebruikers	Percentage
Januari	12.333	694	5,63%
Februari	12.251	737	6,02%
Maart	15.503	993	6,41%
April	15.312	1.113	7,27%
Mei	15.935	1.164	7,30%
Juni	16.870	1.261	7,47%
<b>Totaal</b>	<b>88.204</b>	<b>5.962</b>	<b>6,76%</b>

## 1.4 SoHo-honden

Gemeente	1e kwartaal 2021	2e kwartaal 2021
Alphen a/d Rijn	39	21
Hillegom	2	4
Kaag & Braassem	0	0
Katwijk	32	36
Leiden	10	6
Leiderdorp	0	0
Lisse	0	18
Nieuwkoop	0	0
Noordwijk	0	4
Oegstgeest	1	0
Teylingen	4	11
Voorschoten	0	0
Zoeterwoude	0	0
OV-Algemeen	0	0
RS soc. beugel.	0	0
<b>Totaal</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

## 1.5. Zones

### Aantallen verreden zones , gemiddeld aantal zones per rit en zones t.o.v. aantal vervoerspassen

Gemeente	1e kwartaal	Gem. per rit	Zones t.o.v. geregistr. passen	2e kwartaal	Gem. per rit	Zones t.o.v. geregistr. passen
Alphen a/d Rijn	20.257	3,21	6,30	24.996	3,28	8,00
Hillegom	3.712	3,94	6,75	4.870	4,09	8,85
Kaag & Braassem	7.468	3,78	11,56	8.411	3,90	13,01
Katwijk	16.066	3,12	7,47	19.871	3,17	9,24
Leiden	23.124	2,64	7,20	29.377	2,72	9,15
Leiderdorp	5.188	3,00	5,21	5.947	2,96	5,97
Lisse	3.858	4,14	7,10	4.872	4,03	8,97
Nieuwkoop	5.280	4,01	5,11	6.068	4,03	5,88
Noordwijk	8.586	3,82	7,36	9.535	3,82	8,16
Oegstgeest	4.681	3,14	7,39	6.219	3,17	9,82
Teylingen	4.788	3,19	5,92	5.034	3,15	6,22
Voorschoten	4.331	3,52	6,59	4.922	3,52	7,49
Zoeterwoude	2.637	3,40	8,09	3.079	3,35	9,44
<b>OV-Algemeen</b>	<b>11.499</b>	<b>3,36</b>	<b>15,56</b>	<b>13.301</b>	<b>3,44</b>	<b>18,00</b>
<b>RS soc. begel.</b>	<b>1.174</b>	<b>3,60</b>	<b>---</b>	<b>1.669</b>	<b>3,69</b>	<b>---</b>
<b>Totaal</b>	<b>122.649</b>	<b>3,22</b>		<b>148.171</b>	<b>3,26</b>	

### 1.5.1. Nachtzones

Maand	Reguliere zones	Nachtzones	Percentage
Januari	37.669	125	0,47%
Februari	37.425	17	0,10%
Maart	47.379	34	0,18%
April	47.141	27	0,13%
Mei	49.103	38	0,27%
Juni	51.844	18	0,13%
<b>Totaal</b>	<b>270.561</b>	<b>259</b>	<b>0,10%</b>

## 1.6. Vervoerspassen

### Aantallen pashouders, absoluut en in percentage inwoners en vergeleken met 2020

Gemeente	Pashouders 2021 <sup>6</sup>	Inwoner-aantal <sup>7</sup>	%-ge inwoners	Pashouders 2020 <sup>8</sup>	Stijging/Daling t.o.v. 2020	Stijging/Daling in %
Alphen a/d Rijn	3.233	112.587	2,87%	3.262	-29	-0,89%
Hillegom	544	22.197	2,45%	560	-16	-2,86%
Kaag & Braassem	638	27.541	2,32%	677	-39	-5,76%
Katwijk	2.141	65.995	3,24%	2.176	-35	-1,61%
Leiden	3.208	124.093	2,59%	3.339	-131	-3,92%
Leiderdorp	988	27.377	3,61%	1.012	-24	-2,37%
Lisse	545	22.982	2,37%	549	-4	-0,73%
Nieuwkoop	1.031	29.151	3,54%	1.048	-17	-1,62%
Noordwijk	1.176	44.062	2,67%	1.191	-15	-1,26%
Oegstgeest	630	25.064	2,51%	654	-24	-3,67%
Teylingen	807	37.791	2,14%	815	-8	-0,98%
Voorschoten	660	25.650	2,57%	655	5	0,76%
Zoeterwoude	326	8.843	3,69%	334	-8	-2,40%
OV-Algemeen	740	---	---	744	-4	-0,54%
RS soc. beugel.	---	---	---	---	---	---
<b>Totaal</b>	<b>16.667</b>	<b>573.333</b>	<b>2,91%</b>	<b>17.016</b>	<b>-349</b>	<b>-2,05%</b>

### 1.6.1 Aantal ritten gemaakt per vervoerspas

Maand	1 rit	2 ritten	3 ritten	4 ritten	>5 ritten	>10 ritten	>20 ritten
Januari	320	869	161	350	440	230	52
Februari	310	1001	153	361	485	201	46
Maart	333	1067	162	474	562	274	81
April	388	1175	180	443	564	275	65
Mei	384	1132	211	467	602	300	62
Juni	426	1184	245	462	624	304	72
<b>Totaal</b>	<b>2.161</b>	<b>6.428</b>	<b>1.112</b>	<b>2.557</b>	<b>3.277</b>	<b>1.584</b>	<b>378</b>

<sup>6</sup> Aantallen per 30-06-2021

<sup>7</sup> Aantallen per 01-01-2021

<sup>8</sup> Aantallen per 31-12-2020

## 2. Stiptheid Rituitvoering

Maand	Rit op tijd	Rit te laat	Rit te vroeg	Persoon op tijd	Persoon te laat	Persoon te vroeg
Januari	11.501	295	545	12.341	10.922	279
Februari	11.543	332	384	12.259	10.962	316
Maart	14.684	389	430	15.503	13.960	378
April	14.177	724	411	15.312	13.429	668
Mei	14.524	1.062	349	15.935	13.720	995
Juni	15.696	793	381	16.870	14.788	746
<b>Totaal</b>	<b>82.125</b>	<b>3.595</b>	<b>2.500</b>	<b>77.781</b>	<b>3.382</b>	<b>2.415</b>

### 2.1 Loosritten

Maand	Totaal ritten	Totaal loosritten	Percentage
Januari	11.724	76	0,65%
Februari	11.637	78	0,67%
Maart	14.758	103	0,70%
April	14.491	97	0,67%
Mei	15.055	104	0,69%
Juni	15.897	100	0,63%
<b>Totaal</b>	<b>83.562</b>	<b>558</b>	<b>0,67%</b>

## 2.2 Terugbelservice

Warm teruggebeld	Nee	Ja	Waarvan mobiel	Waarvan vaste lijn
Januari	19,58	80,42	52,37%	47,63%
Februari	18,75	81,25	52,68%	47,32%
Maart	17,18	82,82	49,57%	50,43%
April	17,16	82,84	49,58%	50,42%
Mei	16,46	83,54	49,07%	50,93%
Juni	15,11	84,89	46,92%	53,08%



### 3. Aard van de klachten

Soort klacht	Aantal
Te laat opgehaald	24
Geen voertuig	7
Klacht chauffeur	5
Overig	3
Te laat opgehaald, te laat op bestemming	3
Combinatie	3
Coronamaatregelen	2
Te vroeg opgehaald	2
Telefonie attitude	2
Tarieven	2
Verkeerd voertuig	1
Klacht voertuig	1
Boekingsfout	1
Spelregels	1
Telefonie bereikbaarheid	1
<b>Totaal</b>	<b>58</b>

#### 3.1 Aantal gegronde klachten op totaal aantal ritten

Maand	Aantal ritten	Totaal aantal klachten	Aantal gegronde klachten	Percentage
Januari	11.724	1	0	0,00%
Februari	11.637	4	4	0,03%
Maart	14.758	6	5	0,03%
April	14.491	14	14	0,10%
Mei	15.055	13	12	0,08%
Juni	15.897	20	20	0,13%
<b>Totaal</b>	<b>83.562</b>	<b>58</b>	<b>55</b>	<b>0,07%</b>

## 4. Telefonische bereikbaarheid

Maand	Ingekomen	Beantwoord	Opgehangen	Gem. wachttijd voor ophangen	Gem. wachttijd
Januari	8.697	8.013	684	1:14	0:42
Februari	11.382	10.060	1.322	1:43	1:28
Maart	11.126	10.302	824	1:30	1:02
April	11.630	10.311	1.319	1:35	1:30
Mei <sup>9</sup>	---	---	---	---	---
Juni	14.378	12.199	2.179	1:48	1:51
<b>Totaal</b>	<b>57.213</b>	<b>50.885</b>	<b>6.328</b>	<b>1:34</b>	<b>1:18</b>

---

<sup>9</sup> Als gevolg van een storing bij de telefonieprovider zijn er geen gegevens over de maand mei beschikbaar.

## 5. Gebruik ophaalpunten

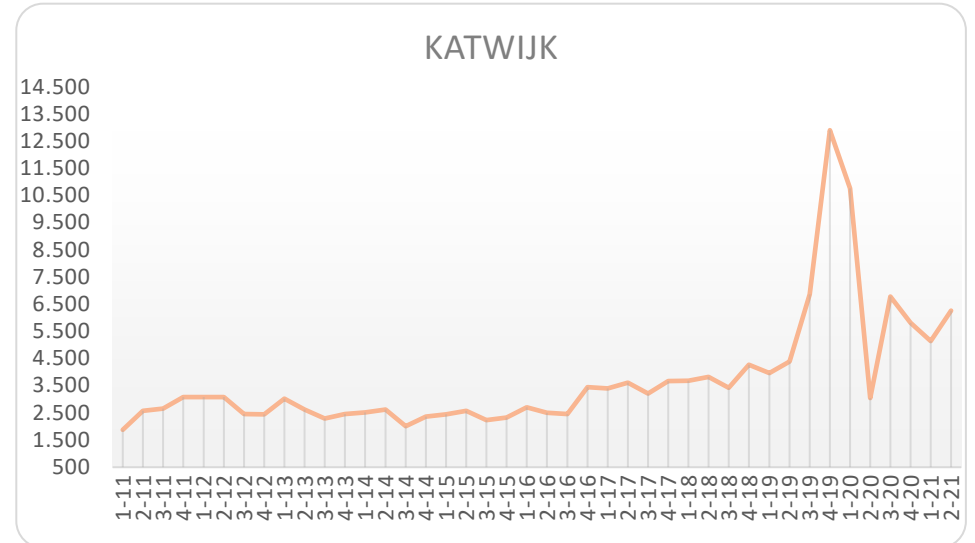
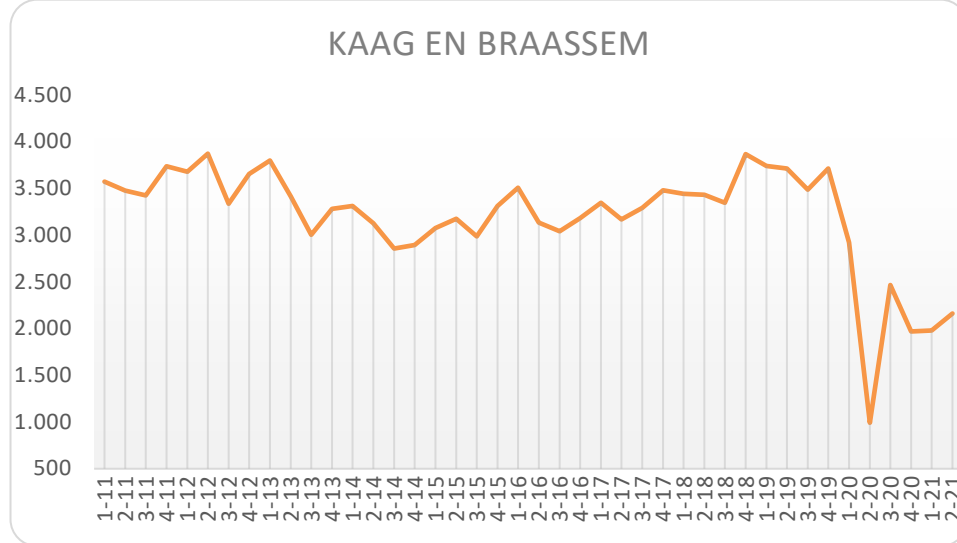
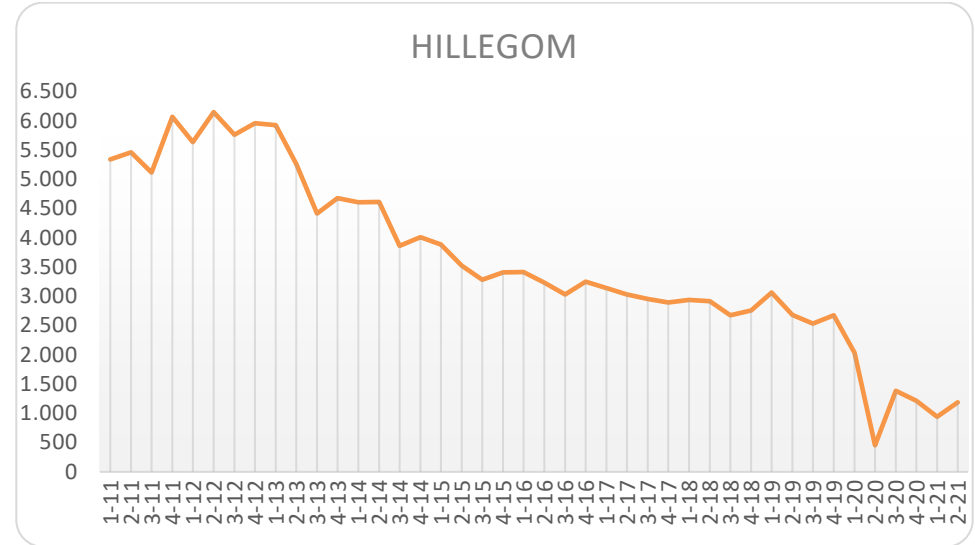
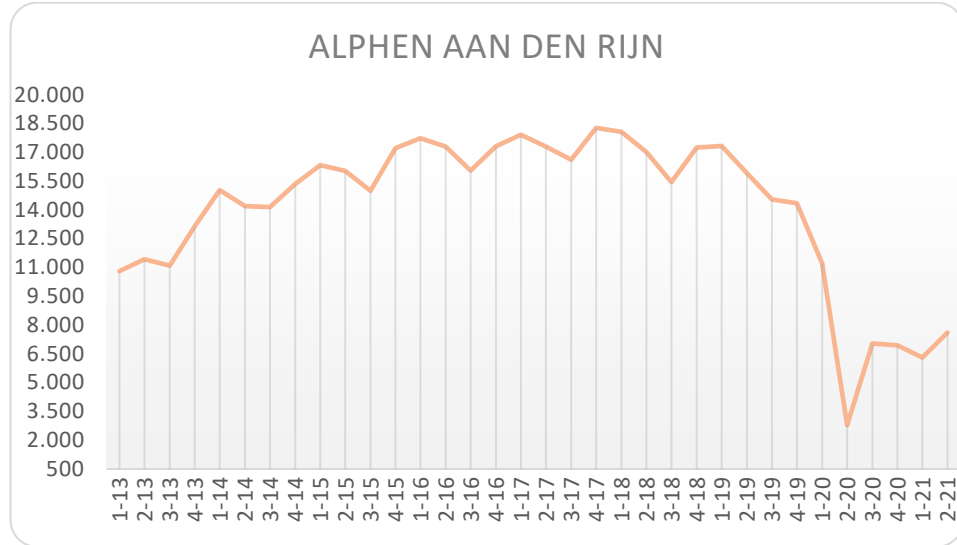
Maand	Ophaalpunt Breestraat	Loosritten Breestraat	Ophaalpunt Stationsplein	Loosritten Stationsplein	Ophaalpunt Winkelhof	Loosritten Winkelhof	Ophaalpunt Bevrijdingsplein	Loosritten Bevrijdingsplein	Ophaalpunt Aarhof	Loosritten Aarhof
Januari	0	0	18	0	35	0	25	0	13	0
Februari	3	0	12	0	31	0	27	0	25	0
Maart	8	0	16	0	38	0	45	0	38	0
April	5	0	97	0	48	0	36	0	41	0
Mei	13	0	12	0	57	0	25	0	60	0
Juni	32	0	23	0	99	1	34	0	76	2
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>178</b>	<b>0</b>	<b>308</b>	<b>1</b>	<b>192</b>	<b>0</b>	<b>253</b>	<b>2</b>

## 6. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen

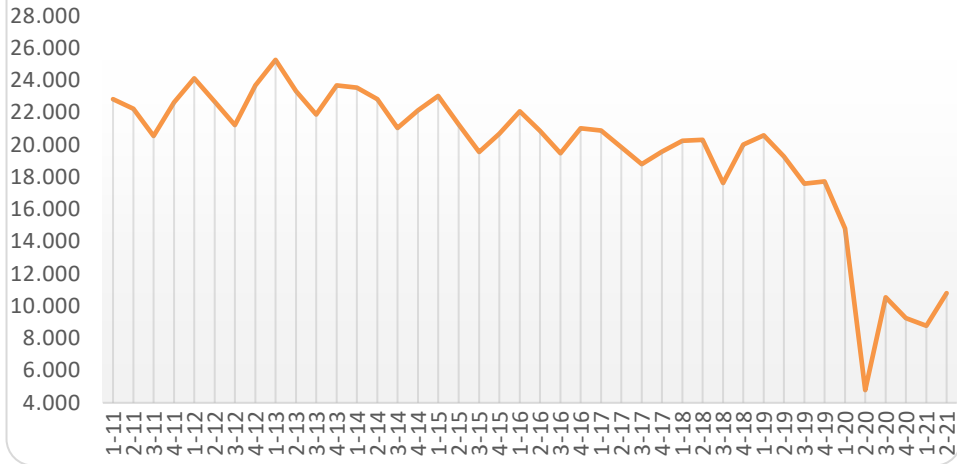
<b>Maand</b>	<b>Te-laatritten</b>	<b>Uitgevoerde gratis ritten</b>
Januari	295	55
Februari	332	21
Maart	389	42
April	724	24
Mei	1.062	47
Juni	793	34
<b>Totaal</b>	<b>3.595</b>	<b>223</b>

# Addenda

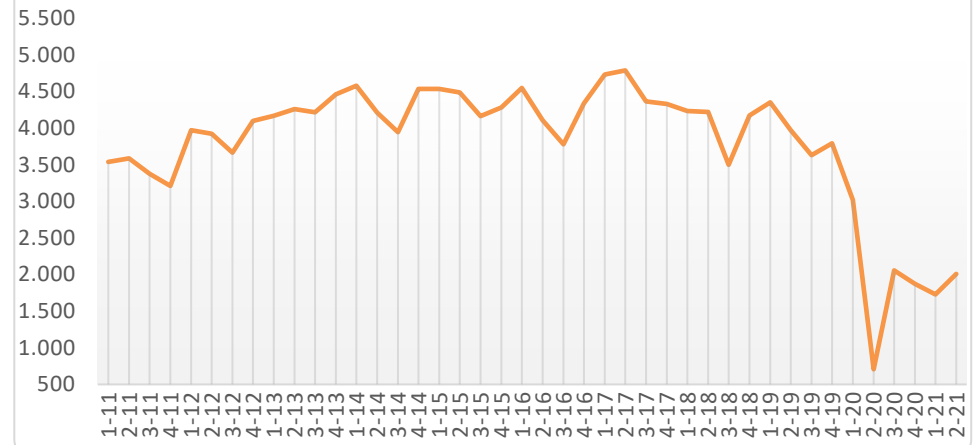
## I Rittengebruik over de jaren



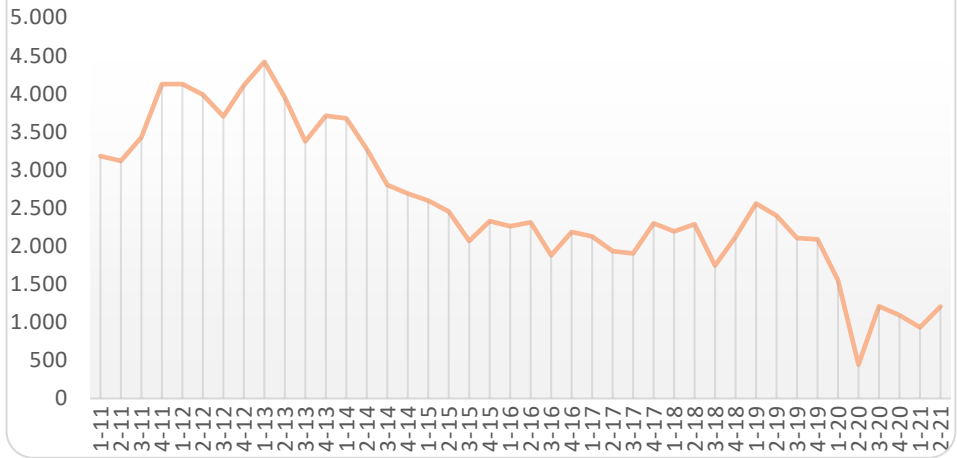
### LEIDEN



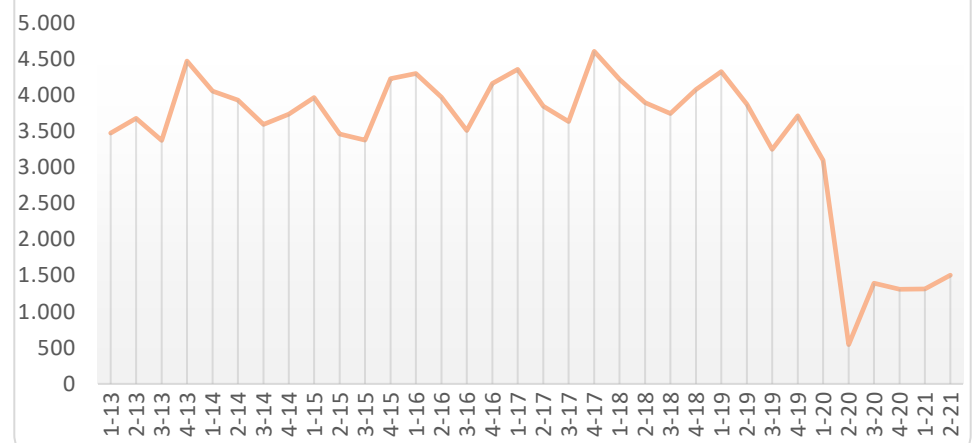
### LEIDERDORP



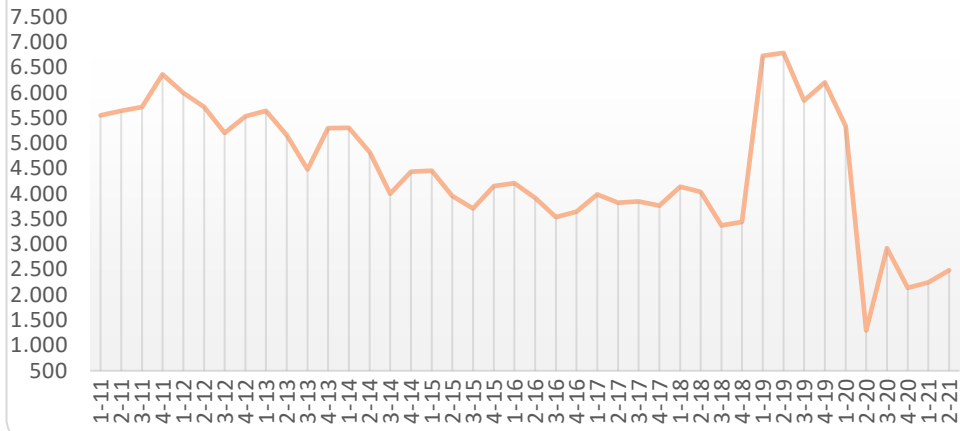
### LISSE



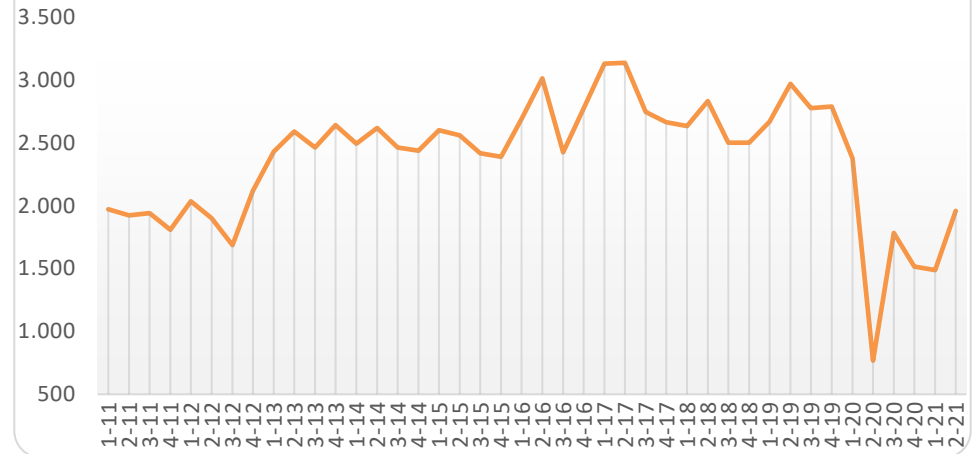
### NIEUWKOOP



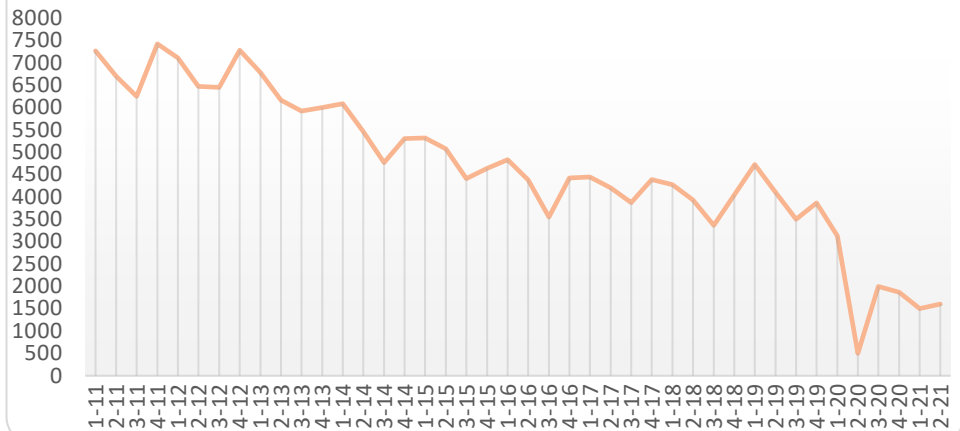
### NOORDWIJK



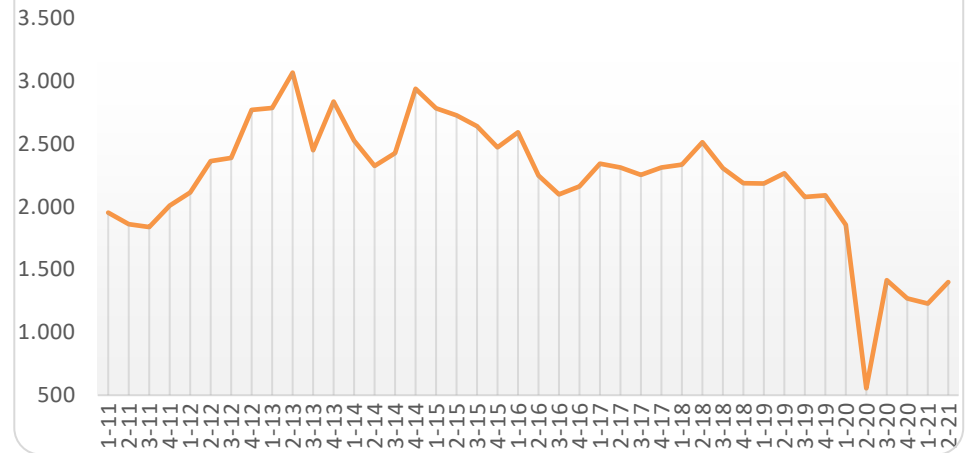
### OEGSTGEEST



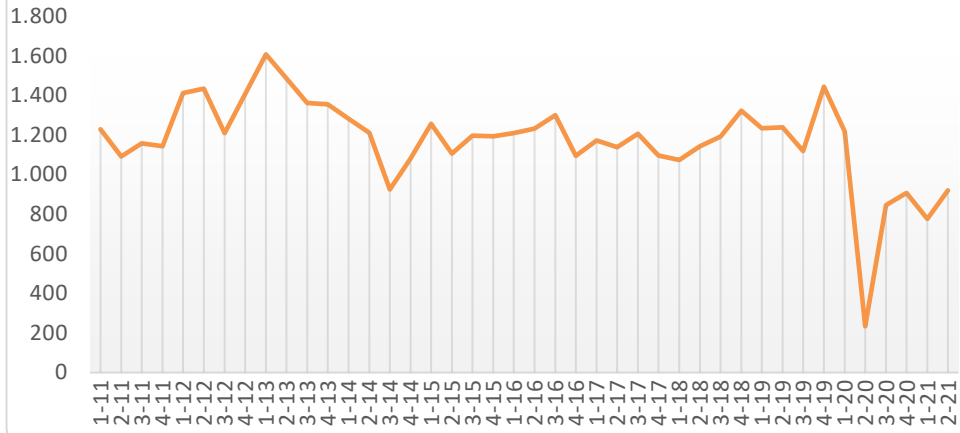
### TEYLINGEN



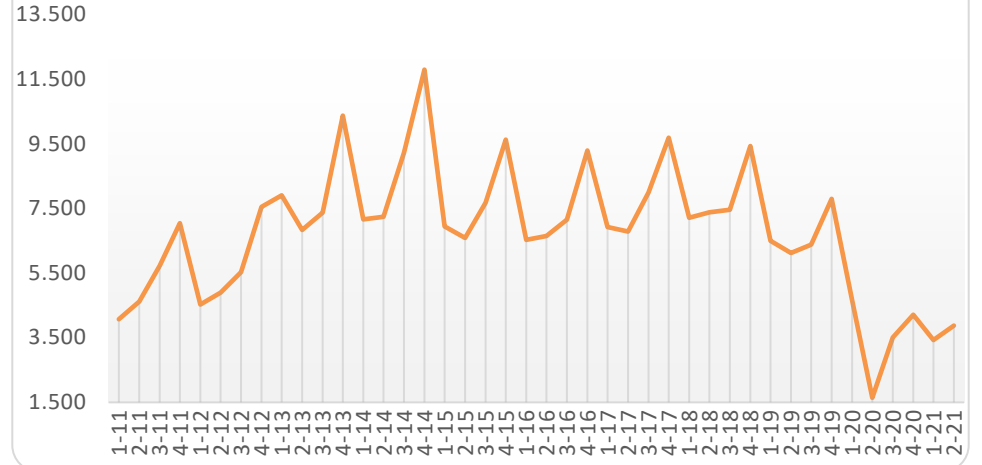
### VOORSCHOTEN



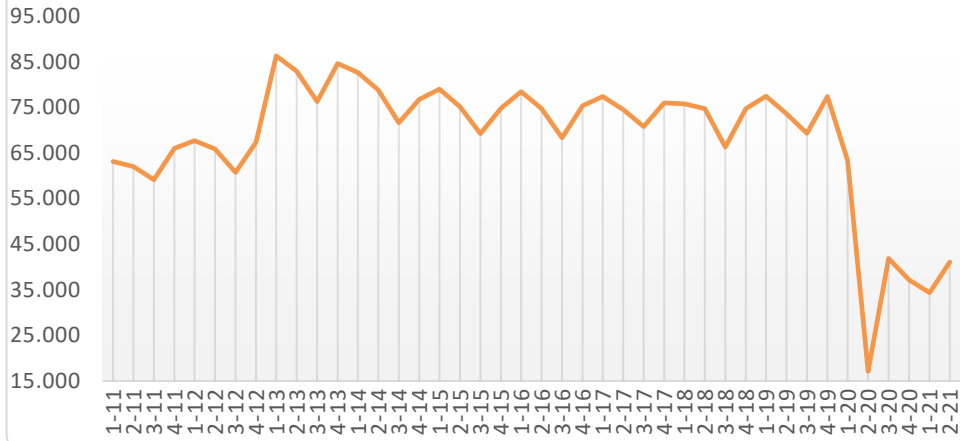
### ZOETERWOUDE



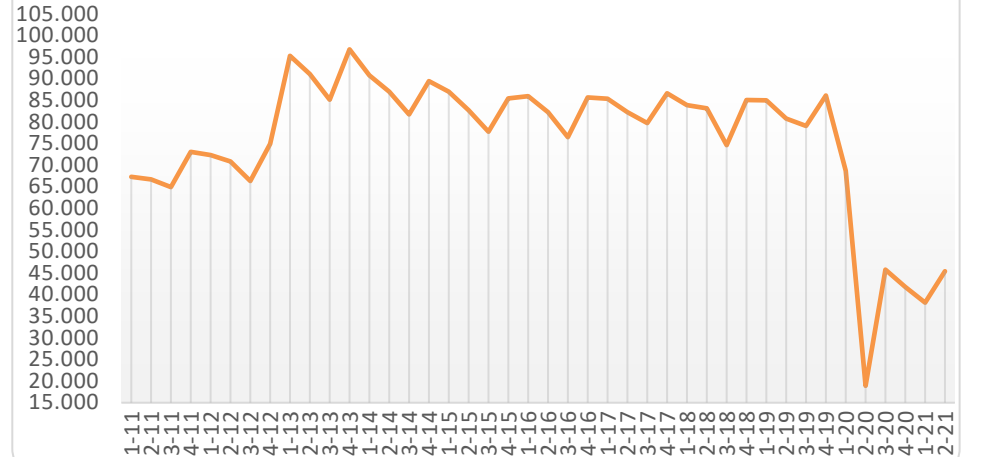
### OV



### WMO-SUBTOTAAL



### TOTAAL





## II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2021

PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	TOTAAL	%RITTEN	%PASSEN
Alphen a/d Rijn	1.868	1.955	2.486	2.532	2.533	2.549	<b>13.923</b>	14,73	17,17
Hillegom	345	271	327	342	452	397	<b>2.134</b>	2,58	3,29
Kaag & Braassem	621	628	729	733	706	720	<b>4.137</b>	4,88	3,87
Katwijk	1.599	1.562	1.984	1.962	2.096	2.205	<b>11.408</b>	13,65	12,87
Leiden	2.667	2.600	3.499	3.324	3.593	3.882	<b>19.565</b>	23,39	19,23
Leiderdorp	538	488	706	615	631	764	<b>3.742</b>	4,50	5,96
Lisse	320	266	346	388	435	385	<b>2.140</b>	2,55	3,25
Nieuwkoop	358	415	543	520	475	510	<b>2.821</b>	3,34	6,18
Noordwijk	691	712	847	776	828	884	<b>4.738</b>	3,65	4,49
Oegstgeest	435	459	595	610	659	693	<b>3.451</b>	2,16	2,58
Teylingen	477	483	543	579	497	524	<b>3.103</b>	4,12	3,79
Voorschoten	378	395	457	457	472	471	<b>2.630</b>	1,86	2,15
Zoeterwoude	268	230	278	281	298	341	<b>1.696</b>	3,63	4,84
OV-algemeen	1.054	1.082	1.288	1.201	1.225	1.446	<b>7.296</b>	3,16	3,94
Sociale begeleiding	105	91	130	171	155	126	<b>778</b>	2,04	
Subtotaal Wmo	10.565	10.464	13.340	13.119	13.675	14.325	<b>75.488</b>		
<b>TOTAAL</b>	<b>11.724</b>	<b>11.637</b>	<b>14.758</b>	<b>14.491</b>	<b>15.055</b>	<b>15.897</b>	<b>83.562</b>		
gem. per dag	378	401	476	483	486	530	459		
(zones)	37.794	37.442	47.413	47.168	49.141	51.862	270.820		
(gem. zones per rit)	3,2	3,2	3,2	3,3	3,3	3,3	3,2		

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

PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	TOT.2021
Alphen a/d Rijn	6.000	6.224	8.033	8.217	8.400	8.379	<b>45.253</b>
Hillegom	1.321	1.054	1.337	1.420	1.831	1.619	<b>8.582</b>
Kaag & Braassem	2.291	2.406	2.771	2.875	2.714	2.822	<b>15.879</b>
Katwijk	5.005	4.900	6.161	6.245	6.593	7.033	<b>35.937</b>
Leiden	7.095	6.804	9.225	8.914	9.813	10.650	<b>52.501</b>
Leiderdorp	1.589	1.467	2.132	1.866	1.836	2.245	<b>11.135</b>
Lisse	1.310	1.111	1.437	1.561	1.785	1.526	<b>8.730</b>
Nieuwkoop	1.426	1.691	2.163	2.085	1.911	2.072	<b>11.348</b>
Noordwijk	2.628	2.675	3.283	2.946	3.192	3.397	<b>18.121</b>
Oegstgeest	1.347	1.443	1.891	1.935	2.058	2.226	<b>10.900</b>
Teylingen	1.472	1.589	1.727	1.819	1.514	1.701	<b>9.822</b>
Voorschoten	1.372	1.347	1.612	1.623	1.642	1.657	<b>9.253</b>
Zoeterwoude	950	767	920	937	1.003	1.139	<b>5.716</b>
OV-algemeen	3.590	3.644	4.265	4.122	4.235	4.944	<b>24.800</b>
RSH. Soc. Begeel.	398	320	456	603	614	452	<b>2.843</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>37.794</b>	<b>37.442</b>	<b>47.413</b>	<b>47.168</b>	<b>49.141</b>	<b>51.862</b>	<b>270.820</b>