

## MANAGEMENT-INFORMATIE REGIOTAXI

# JAAROVERZICHT 2007

INCL. SPECIFICATIE 4<sup>E</sup> KWARTAAL



Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland / Bestuurscommissie Regiotaxi  
(op basis van gegevens van Connexion Taxi Services)

1<sup>e</sup> Conceptversie, februari 2008

## INHOUDSOPGAVE

## BLADZIJDE

### A. UITVOERING VAN DE REGIOTAXI

1. Inleiding	3
2. Gebruik Regiotaxi	3
1. Ritten	3
2. Ritten 2007	4
3. Zones	4
4. Zones 2007	5
5. Aantal zones per rit in 2007	5
3. Stiptheid ruitvoering	5
4. Klachtenoverzicht	6
5. Klachtenafhandeling	7
6. Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale	7
7. Gebruik ophaalpunten	8
8. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen	9
9. Conclusie	11

### B. GEBRUIK VAN DE REGIOTAXI

1. Aantal vervoerspashouders	12
2. Aantal vervoerspashouders t.o.v. het aantal inwoners	12
3. Aantal vervoerde (betalende) personen (ritten)	13
4. Gemiddeld aantal betaalde zones per rit	14
5. Gemiddeld aantal betaalde zones	15
6. Gemiddeld aantal betaalde zones per pashouder	15
7. Aantal personen als gratis begeleider	16

### BIJLAGEN:

Bijlage 1: Percentage vervoerspassen t.o.v. het aantal inwoners	18
Bijlage 2: Rittenoverzicht Regiotaxi 2007	19
Bijlage 3: Rittenoverzicht Regiotaxi 2006	20
Bijlage 4: Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten Regiotaxi	21
Bijlage 5: Aantal personen als gratis begeleider	22

## Management informatie

### Jaaroverzicht 2007

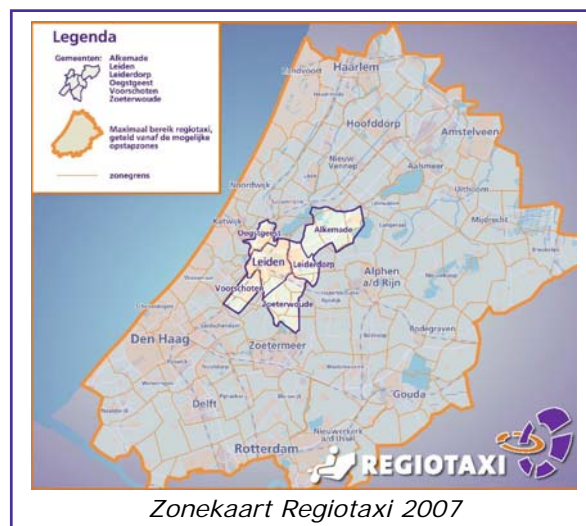
(inclusief specifieke gegevens over het 4<sup>e</sup> kwartaal 2007)

## A. UITVOERING VAN DE REGIOTAXI

### 1. Inleiding

Het jaar 2007 was een jaar van omslagen en veranderingen. Niet alleen is per 1 januari de nieuwe contractperiode ingegaan, maar werd bijvoorbeeld ook het ophaalpunt op het Leidse station verplaatst van de achter- naar de voorzijde. Na een openbare Europese aanbesteding heeft Connexxion Taxi Services wederom het contract voor het vervoer aangeboden gekregen.

De voornaamste wijziging van het systeem vanaf 2007 betreft met name het bereik van de ritten vanuit de zes betrokken gemeenten. Inwoners van de gemeenten Alkemade, Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten en Zoeterwoude kunnen vanaf hun woonplaats vijf OV-zones (exclusief een opstapzone reizen).



Voor de ene bewoner houdt dit een verbetering in, een andere bewoner zal niet alle adressen waar voorheen binnen het toenmalige zonebereik naar toe werd gereisd, kunnen bereiken. Dit laatste geldt voor slechts een zeer kleine groep reizigers.

Met ingang van de nieuwe contractperiode moeten ritten met een gewenste aankomsttijd minimaal twee uur van te voren worden gereserveerd. Dit om de stiptheid van de ritten beter te kunnen realiseren. De reserveringstijd voor ritten met een gewenste vertrektijd is met een uur gelijk gebleven. Voor alle ritten geldt dat het aan te bevelen is ze zo spoedig mogelijk vast te leggen. Dit ook i.v.m. de planning bij Connexxion.

Connexxion Taxi services heeft nagenoeg nieuw materieel in deze regio ingezet. De auto's, die maximaal een jaar oud zijn, voldoen aan de euro 4 milieunorm.

### 2. Gebruik van de Regiotaxi

#### Ritten

In het laatste kwartaal van 2007 stapten 37.289 betalende passagiers in één van de Regiotaxi's. Ten opzichte van ditzelfde kwartaal in 2006 betekent dit een daling van 5%; tegenover het voorgaande kwartaal in 2007 weer een stijging van 7,1%. Dit betekent dat in de maanden oktober t/m december gemiddeld 405 ritten per dag werden afgelegd.

Tien procent van deze ritten (om precies te zijn 3.752) komt voor de rekening van OV-gebruikers (niet WMO-pashouders). Dit is weliswaar een lichte stijging van 6% ten opzichte van het voorgaande kwartaal, maar haalt niet meer het totaal van de eerste twee kwartalen, toen elk meer dan 4.000 OV-gebruikers werden geregistreerd. Ten

opzichte van hetzelfde kwartaal in 2006 is de stijging ook niet spectaculair (exact 100 meer) à 2,7%.

In de tabel hieronder zijn alle cijfers ook per gemeente in te zien.

Doelgroep	Pashouders 2007	4 <sup>e</sup> kwartaal 2007		4 <sup>e</sup> kwartaal 2006		Stijging/Daling tov. 2006
OV-Algemeen		3.752	10,1%	3.625	9,2%	+ 3,5%
<i>WVG-gebruikers</i>						
Alkemade	396	3.097	8,3%	3.386	8,6%	- 8,5%
Leiden	3.350	22.939	61,5%	24.335	62%	- 5,7%
Leiderdorp	540	3.126	8,4%	3.049	7,8%	+ 2,5%
Oegstgeest	292	1.301	3,5%	1.419	3,6%	- 8,3%
Voorschoten	406	1.680	4,5%	1.808	4,6%	-7,1%
Zoeterwoude	313	1.394	3,7%	1.655	4,2%	- 15,8%
<b>Totaal</b>	<b>5.297</b>	<b>37.289</b>	<b>100,00%</b>	<b>39.277</b>	<b>100,00%</b>	<b>- 5,1%</b>

### Ritten 2007

Alle sommen der kwartalen opgeteld, komen we hiermee uit op een totaal aantal uitgevoerde ritten van 149.613 tegenover 153.443 in 2006. 2007 was dus uiteindelijk een jaar van lichte daling en wel met 2,5%. Opvallend is toch echter nog steeds de groei van het aantal OV-reizigers met 20%.

Doelgroep	Pashouders 2007	Totaal 2007		Totaal 2006		Stijging/Daling tov. 2006
OV-Algemeen		15.716	10,5%	13.081	8,5%	+ 20,1%
<i>WVG-gebruikers</i>						
Alkemade	396	12.164	8,1%	12.476	8,1%	- 2,5%
Leiden	3.350	91.639	61,3%	95.555	62,3%	- 4,1%
Leiderdorp	540	12.121	8,1%	12.092	7,9%	+ 0,2%
Oegstgeest	292	5.180	3,5%	5.491	3,6%	- 5,7%
Voorschoten	406	7.166	4,8%	8.055	5,2%	- 11%
Zoeterwoude	313	5.627	3,8%	6.693	4,4%	- 16%
<b>Totaal</b>	<b>5.297</b>	<b>149.613</b>	<b>100,00%</b>	<b>153.443</b>	<b>100,00%</b>	<b>- 2,5%</b>

### Zones

In het vierde kwartaal van 2007 werden er 105.856 zones betaald, een daling ten opzichte van 2006 met 3%, (10.391 zones in 2006).

Tegenover het voorgaande kwartaal in 2007 vinden we hiermee een stijging van 5,75% (100.100 zones in het derde kwartaal); de oorzaak hiervoor kan gevonden worden in het feit dat in het derde kwartaal nog enkele zomermaanden vielen. Gedurende die maanden is het gebruik van CVV systemen minder dan buiten die periode. Verder is het wellicht denkbaar dat gedurende het vierde kwartaal sprake is van het opsouperen van het budget voor 2007 door de gebruikers.

Op het totaal van 105.856 zones, namen de OV-gebruikers hiervan 10.973 zones voor hun rekening, wat ten opzichte van 2006 (10.391 zones) een stijging inhoudt van 5,6%.

Deze cijfers blijven de eerder getrokken conclusie bevestigen dat het OV-gebruik van de Regiotaxi in de lift zit, terwijl het gebruik onder Wmo'ers daalt. Dit vervoer is mede in het leven geroepen om Wmo-geïndiceerden de gelegenheid te bieden aan het sociale verkeer deel te nemen, zoals dat het geval is bij mensen zonder een beperking. Het blijft de

vraag waarom in deze groep een afname van het gebruik van de Regiotaxi plaatsvindt. Een van de mogelijke redenen is dat de Regiotaxi nog steeds in meer of mindere mate te kampen heeft met een imago probleem, die wellicht van invloed kan zijn op de beslissing om al dan niet voor de Regiotaxi te kiezen.

### Zones 2007

Gaan we nu het zonegebruik op het totaal van 2007 eens onder de loep nemen, dan vinden we dat er exact 425.699 zones zijn verreden, tegenover een totaal van 429.959 in 2006. De daling van het gebruik zet zich dus ook jaarbreed door over 2007 en wel met 1%.

Dit is geen schokkend cijfer en leert ons dat de wijze waarop de taxi gebruikt wordt – los van het aantal gebruikers - weinig aan verandering onderhevig is.

Met het toegenomen aantal OV-gebruikers, stijgt hiermee ook het aantal zones dat zij gebruiken in absolute zin, en wel met 45.892, tegenover 37.471 in 2006. Dit is een stijging van 22,5%

### Aantal zones per rit in 2007

Omgerekend naar het aantal zones dat per rit wordt gebruikt, zien we dan dat de stijging van het aantal zones bij het OV-gebruik op het gemiddelde weinig uithaalt. De OV-reizigers verbruikten in 2007 gemiddeld 2,92 zones per rit, tegenover 2,86 in 2006.

In het Wmo-gebruik zien we het aantal zones stijgen van 2,79 zones per rit in 2006 naar 2,84 zones per rit.

Zowel in het OV-gebruik als het Wmo-gebruik dus een stijging van 0,05 zone per rit ten opzichte van 2006, waarbij wel een daling in het absolute aantal wordt waargenomen.

## 3. Stiptheid rituitvoering

Volgens de voorwaarden in de overeenkomst met Connexxion mag het percentage taxi's dat te laat verschijnt, de 5% niet overschrijden. Het gaat hier om percentages van personen die te laat zijn opgehaald.

Een taxi kan maximaal 15 minuten voor of na het afgesproken tijdstip arriveren.

Er geldt een maximale instaptijd van 5 minuten.

### 1<sup>e</sup> kwartaal:

januari: 94,31 %

februari: 95,47 %

maart: 96,71 %

Voor het eerste kwartaal betekent dit een gemiddelde van 95,50%.

In 2006 lag dit gemiddelde in hetzelfde kwartaal op 95,91%.

### 2<sup>e</sup> kwartaal:

april: 94,58 %

mei: 96,40 %

juni: 95,25 %

Voor het tweede kwartaal betekent dit een gemiddelde van 95,41%.

In 2006 lag dit gemiddelde op 94,36%.

### 3<sup>e</sup> kwartaal:

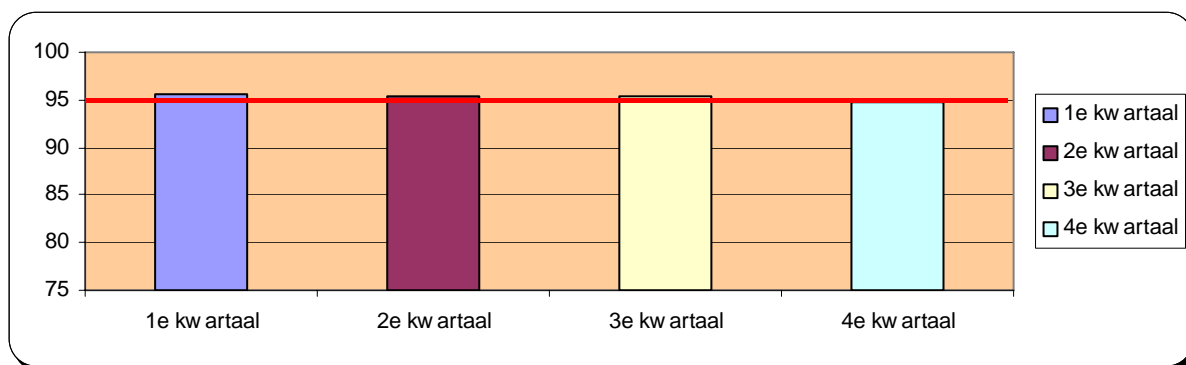
juli: 95,06 %  
 augustus: 96,32 %  
 september: 95,06 %

Voor het derde kwartaal betekent dit een gemiddelde van 95,48%.  
 In 2006 lag dit gemiddelde op 92,88%.

4<sup>e</sup> kwartaal:

oktober: 96,28 %  
 november: 95,10 %  
 december: 92,51 %

Voor het vierde kwartaal betekent dit een gemiddelde van 94,63%.  
 In 2006 lag dit gemiddelde op 92,66%.



In de laatste maand van 2007 zien we dat het misgaat met het service-niveau en blijft steken op 92,63%. Ook januari en april lagen onder het vereiste minimumpercentage van 95%, waarvoor inmiddels een boete aan Connexxion is opgelegd.

**4. Klachtenoverzicht**

De 'top-4' van de door de vervoerder ontvangen klachten in 2007 zijn als volgt samengesteld:

Inhoud klacht:	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	1e Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	
Het op tijd rijden	34	27	15	28	14	9	76	51	
Ritprijs/afrek.wijze/betaling	27	9	6	6	3	3	42	12	
Chauffeursgedrag	11	6	3	5	3	3	20	11	
Geen taxi	2	2	6	5	1	1	10	7	
Inhoud klacht:	jul	aug	sep	okt	nov	dec	3e Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.	Totaal
Het op tijd rijden	22	9	12	14	14	n.i.*	43	28*	198*
Ritprijs/afrek.wijze/betaling	9	6	4	5	3	5	19	13	86
Chauffeursgedrag	2	3	2	2	2	3	7	7	45
Geen taxi	4	2	4	3	4	7	10	14	41

\* n.i. dit getal is niet ingevuld door Connexxion.

In 2006 zagen deze getallen er voor de kwartalen als volgt uit.

<b>Inhoud klacht:</b>	<b>1e Kw.</b>	<b>2<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>3<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>4<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>Totaal</b>
Het op tijd rijden	62	82	84	75	303
Ritprijs/afrek.wijze/betaling	29	13	15	23	80
Chauffeursgedrag	17	14	15	20	66
Klachtafhandeling	15	11	9	23	58

De klachtafhandeling heeft hierbij in de 'Top 4' plaats gemaakt voor 'Geen taxi'.

<b>Aantal klachten per maand</b>			
<b>Peildatum: 14-01-2008</b>			
<b>Maand</b>	<b>Aantal klachten</b>	<b>Gemiddelde afhandeltijd (dagen)</b>	<b>Gegronnd</b>
januari	56	10,2	14
februari	68	10,6	35
maart	60	9,4	13
april	60	7,6	29
mei	57	4,5	29
juni	57	4,9	24
juli	54	2,3	32
augustus	31	1,9	21
september	29	4,0	15
oktober	38	2,1	16
november	45	2,0	27
december	44	3,3	30
<b>Totaal</b>	<b>599</b>	<b>5,8</b>	<b>285</b>

In totaal werden er in 2007 599 klachten ingediend bij Connexxion op een totaal van 149.613 ritten. Dit komt neer op 4‰ van het totaal aantal ritten, tegenover 5,3‰ in 2006. Met deze 4 promille blijft Connexxion onder de landelijk gestelde norm van 5‰. Afgevraagd dient echter te worden in hoeverre de klanten klagensmoe zijn. Wanneer wordt gekeken naar het serviceniveau van december (92,63%) waar slechts 44 klachten tegenover staan, dan lijkt dit vermoeden steeds meer bevestigd te worden. De bepaling 'gegrond' of 'ongegronnd' wordt door Connexxion zelf vastgesteld. De mening van de beheersorganisatie verschilt hier nog wel eens in en de bepaling wordt dan ook zeer kritisch bekeken.

Klachten dienen maximaal binnen 10 dagen door Connexxion te zijn afgehandeld.

## 5. Klachtenafhandeling

Connexxion Taxi Services handelt de klachten af op basis van een vastgesteld klachtenprotocol. Dit protocol is opgenomen in het vervoersreglement en voor een ieder inzichtelijk. De beheersorganisatie volgt nauwlettend de afhandeling van de klachten. Dit geldt onder meer voor een correcte afhandeling van de klachten maar ook of klachten onder meer volgens de afgesproken voorwaarden in het contract worden beoordeeld. Het klachtenoverzicht is maandelijks onderwerp van bespreking tijdens het reguliere overleg van de beheersorganisatie met Connexxion Taxi Services. Over het algemeen worden de klachten binnen de daarvoor gestelde termijn van 10 dagen afgehandeld.

## 6. Telefonische bereikbaarheid reservecentrale

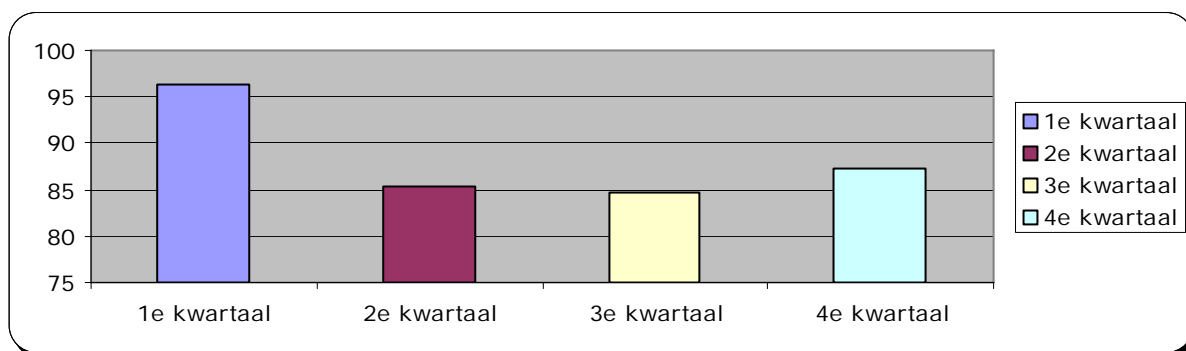
Het servicelevel van de telefooncentrale van Connexion Taxi Services (na 90 seconden beantwoord) wordt hieronder weergegeven:

Servicelevel	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	1e Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.
	91%	99%	99%	89%	86%	81%	96,33%	85,33%
Servicelevel	jul	aug	sep	okt	nov	dec	3e Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
	92%	93%	69%	88%	92%	82%	84,7%	87%

Het eerste kwartaal komt hiermee op een gemiddelde van 96,33%, tegenover 92,33% in 2006.

Dit fraaie resultaat wordt echter enigszins afgezwakt door het tweede kwartaal waar het gemiddelde omlaag schiet naar 85,33%, tegenover 92% in hetzelfde tijdvak in 2006. In het tweede halfjaar lijkt er in eerste instantie verbetering op te treden, maar in september valt het percentage terug naar 69%, wat een kwartaalgemiddelde geeft à 84,7%. Ook in het vierde kwartaal blijft het gemiddelde van de 3 maanden op 87% liggen.

Connexion Taxi Services is er eerder al op gewezen dat conform het vervoerscontract telefoongesprekken binnen 90 seconden beantwoord dienen te zijn. De regio kan zich er in vinden wanneer dit voor 95% van de gesprekken geldt. De percentages waarvan in het tweede kwartaal sprake is, zijn echter onaanvaardbaar. Connexion Taxi Services is dringend verzocht actie te ondernemen om weer te komen tot een aanvaardbaar percentage t.a.v. de telefoonbeantwoording. Connexion Taxi Services heeft aangegeven inmiddels over te zijn gegaan tot het nemen van maatregelen. De regio zal de ontwikkelingen dienaangaande nauwlettend blijven volgen.



## 7. Gebruik ophaalpunten

Zoals bekend zijn er sinds juni 2003 drie ophaalpunten voor de Regiotaxi, t.w.:

- a. in de Breestraat te Leiden, nabij het Stadhuis;
- b. achter het Station Leiden Centraal;
- c. nabij de Winkelhof te Leiderdorp.

Hiermede is beoogd, dat de klant en de chauffeur van de Regiotaxi elkaar op drukker locaties eenvoudiger kunnen treffen en dat misverstanden over de exacte ophaalplaats worden voorkomen.

Het vervoerscontract biedt de mogelijkheid het aantal ophaalpunten met maximaal drie uit te breiden. Momenteel is hier nog geen behoefte aan; met het realiseren van enige herstructureringsprojecten in de regio, zal deze situatie nogmaals gezien worden.

Het gemiddeld gebruik per maand in 2007 van de drie ophaalpunten is in onderstaand overzicht aangegeven. Weergegeven wordt het aantal ritten + daarachter het aantal loosritten op dit punt.

<b>Ophaalpunt:</b>	<i>jan</i>	<i>feb</i>	<i>mrt</i>	<i>apr</i>	<i>mei</i>	<i>jun</i>	<b>1e Kw.</b>	<b>2<sup>e</sup> Kw.</b>
Breestraat	108/5	109/5	130/6	132/3	127/7	110/5	347/16	369/15
Station Leiden	118/12	113/13	97/10	45/5	37/9	22/4	328/35	104/18
de Winkelhof	110/5	78/3	126/4	87/2	103/4	84/2	314/12	274/8
<b>Ophaalpunt:</b>	<i>jul</i>	<i>aug</i>	<i>sep</i>	<i>okt</i>	<i>nov</i>	<i>dec</i>	<b>3e Kw.</b>	<b>4<sup>e</sup> Kw.</b>
Breestraat	112/3	128/7	112/7	109/6	89/2	97/4	352/17	186/6*
Station Leiden	18/0	20/1	17/0	24/4	11/1	9/1	55/1	20/2*
de Winkelhof	86/2	83/1	103/3	59/0	94/1	90/4	272/6	184/10*

### **Ophaalpunt Breestraat**

Het gebruik van het ophaalpunt aan de Breestraat is in 2007 op een goed niveau gekomen. Nadat in 2005 sprake was van een kentering was reeds in 2006 sprake van een toename van het gebruik. Het ophaalpunt aan de Breestraat is gecombineerd met de bushalte aldaar. Tijdens een informatiebijeenkomst aan de taxichauffeurs van Connexion Taxi Services werd opgemerkt dat het voorkomt dat bussen hinder ondervinden van in en uitstappende passagiers van rolstoeltaxi's. Naar later bleek tijdens een bespreking van de ophaalpunten, is hier echter geen sprake van.

### **Ophaalpunt Station Leiden Centraal**

In oktober 2007 is besloten het ophaalpunt op Station Leiden te verplaatsen van de achterzijde naar de voorzijde. Het gebruik aan de achterzijde was drastisch teruggelopen en daarnaast was de situatie door alle verbouwingswerkzaamheden aan de achterkant van het station, ronduit onoverzichtelijk. De eerste twee maanden blijkt nog niet dat dit veel effect heeft opgeleverd.

Door middel van een advertentie in een huis-aan-huiskrant zijn klanten van deze wijziging op de hoogte gesteld.

### **Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp**

Het gebruik van dit ophaalpunt is al geruime tijd goed. Het fluctuerend gebruik is echter opvallend. Noch Connexion Taxi Services noch de beheersorganisatie heeft hiervoor een verklaring. Het aantal loosmeldingen bij dit ophaalpunt blijft relatief laag.

Geruime tijd geleden is met de beheerder van het Winkelhof en de gemeente Leiderdorp afgesproken dat wanneer het winkelcentrum wordt uitgebreid de locatie van het ophaalpunt opnieuw zal worden bezien. Dit is ook voor de regio een punt van aandacht.

## **8. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen**

Sinds 1 maart 2003 krijgen klanten voor ritten die te laat worden uitgevoerd tegoedbonnen voor één zone uitgereikt. De afgifte vindt voor het overgrote deel door de chauffeurs in de taxi plaats. Klanten die geen tegoedbon uitgereikt hebben gekregen en een – terecht - klacht indienen krijgen de bon alsnog bij de afhandeling van hun klacht toegezonden. Het is mogelijk bonnen te sparen voor een rit van maximaal 5 zones.

2007 geeft het volgende beeld t.a.v. uitgereikte tegoedbonnen:

	<i><b>Te laat ritten</b></i>	<i><b>Uitgereikte kaarten</b></i>	<i><b>Uitgevoerde gratis ritten</b></i>	<i><b>Geweigerde gratis ritkaarten</b></i>	<i><b>Percentage</b></i>
januari	750	543	30	50	79,07%
februari	544	399	53	40	80,70%
maart	448	336	56	26	80,80%
april	688	498	62	55	80,38%
mei	456	332	87	39	81,36%
juni	545	387	70	52	80,55%
juli	571	401	75	55	79,86%
augustus	396	277	71	45	81,31%
september	581	418	69	48	80,21%
oktober	456	341	92	31	81,58%
november	598	433	89	51	80,94%
december	890	671	84	53	81,35%

De norm ligt hiermee gemiddeld op 80,68% overeenkomstig de gestelde norm.

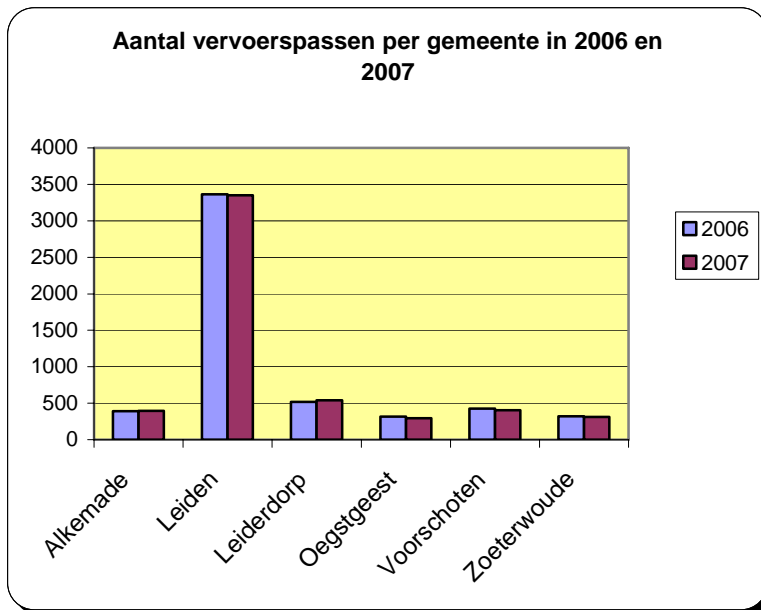
## 9. Conclusie

*Samenvattend kan worden geconcludeerd, dat in 2007 :*

- a. het gebruik is afgenomen waarbij sprake is van een daling van 2,5% ten opzichte van 2006;*
- b. ten opzichte van het jaar 2006 het aantal OV-gebruikers (niet-Wmo-pashouders) in 2007 is toegenomen en wel met bijna 20%. Het aantal Wmo-gebruikers nam daarentegen af met 6,5%.*
- c. de stiptheid van de rituitvoering gedurende 2007 gemiddeld genomen net boven het gestelde minimum van 95 % is gekomen met 95,3%. Een kwart van de maanden wordt de norm van 95% niet gehaald;*
- d. het aantal ingediende klachten ligt in 2007 op 599 op een totaal van 149.613 ritten. Hiermee komt CTS met ca. 4 klachten per 1000 ritten onder de landelijk gehanteerde norm van 5 klachten per 1000 ritten. Men dient zich echter af te vragen of de klanten niet klagensmoe zijn;*
- e. Connexxion Taxi Services heeft over het geheel genomen voldaan aan de tijdigheid van de afhandeling van de klachten. Zoals eerder gesteld blijft dit een punt van aandacht voor de beheersorganisatie, zoals dat ook geldt voor de beoordeling door CTS of een klacht al dan niet gegrond is;*
- f. de telefonische bereikbaarheid van de reserveercentrale in het eerste kwartaal goed te noemen is, vervolgens omlaag schiet en hierna voortdurend pieken en dalen kent;*
- g. het gebruik van twee van de drie ophaalpunten mag als goed aangemerkt worden. Het ophaalpunt nabij Leiden centraal wordt zeer slecht gebruikt. De verplaatsing van het punt heeft hier nog geen merkbare invloed op gehad;*
- h. de afgifte van tegoedbonnen door de chauffeurs bij het te laat ophalen in 2007 aan de gestelde eis voldoet;*
- i. de kwaliteitseisen die aan het product gesteld worden een doorlopend punt van aandacht zijn voor de regio zoals dat ook van de vervoerder wordt verwacht.*

## B. GEBRUIK VAN DE REGIOTAXI

### 1. Aantal Wmo-pashouders



	2007	2006
Alkemade	396	391
Leiden	3.350	3.365
Leiderdorp	540	518
Oegstgeest	292	315
Voorschoten	406	428
Zoeterwoude	313	322
<b>Totaal</b>	<b>5.297</b>	<b>5.339</b>

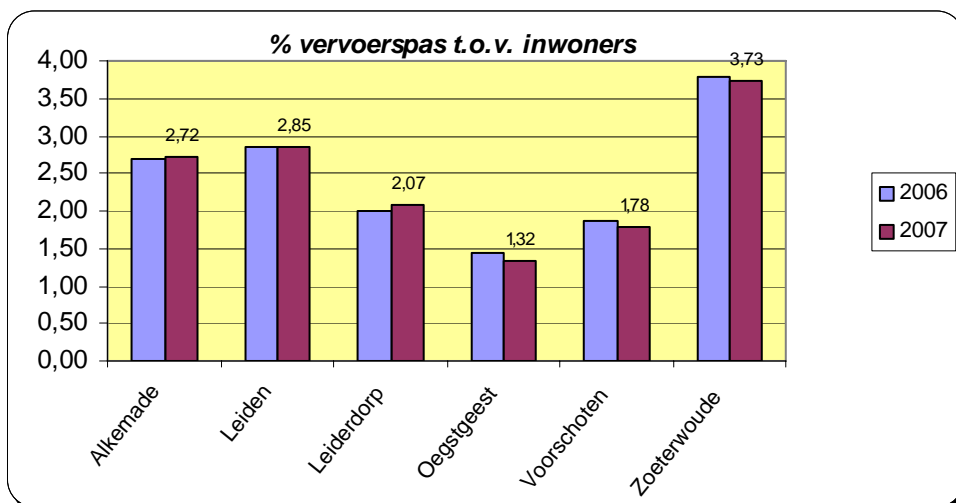
(zie voor het totaaloverzicht bijlage 1)

Het aantal Wmo-pashouders daalde in 2007 licht met 0,7%.

Deze daling is verdeeld over een aantal stijgingen en dalingen binnen de 6 gemeenten; in absolute aantallen zijn de verschillen met 2006 echter niet groot. De grootste stijger in het aantal pashouders sluit aan bij het algehele beeld, waarin de toename van het gebruik van de Regiotaxi het grootst is in Leiderdorp. Het aantal pashouders steeg hier met 4,25% van 518 naar 540.

De grootste daling vond plaats in Voorschoten, waarbij het aantal pashouders daalde van 428 naar 406, zijnde 5,14%.

### 2. Aantal vervoerspassen ten opzichte van het aantal inwoners per gemeente



(zie voor het totaaloverzicht bijlage 1)

Zoals in eerdere jaren ook al het geval was, heeft de gemeente Zoeterwoude procentueel gezien de meeste inwoners die beschikking hebben over een vervoerspas, te weten 3,73% van het aantal inwoners. Dit hoge percentage is te verklaren door de vestiging van een grote woonlocatie voor (verstandelijk) gehandicapten in de gemeente.

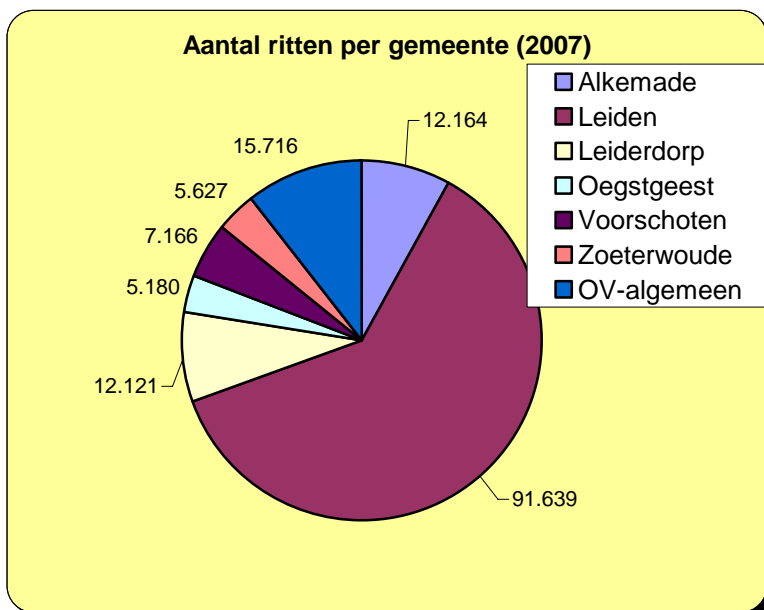
Ook het beeld van de gemeente met het laagste aantal pashouders per inwoner blijft onveranderd de gemeente Oegstgeest met een percentage van 1,32 (vermoedelijk doordat het gemiddelde inkomen in Oegstgeest hoger ligt en men derhalve over meer eigen vervoer beschikt).

Het gemiddelde percentage van het totaal in de regio is 2,4.

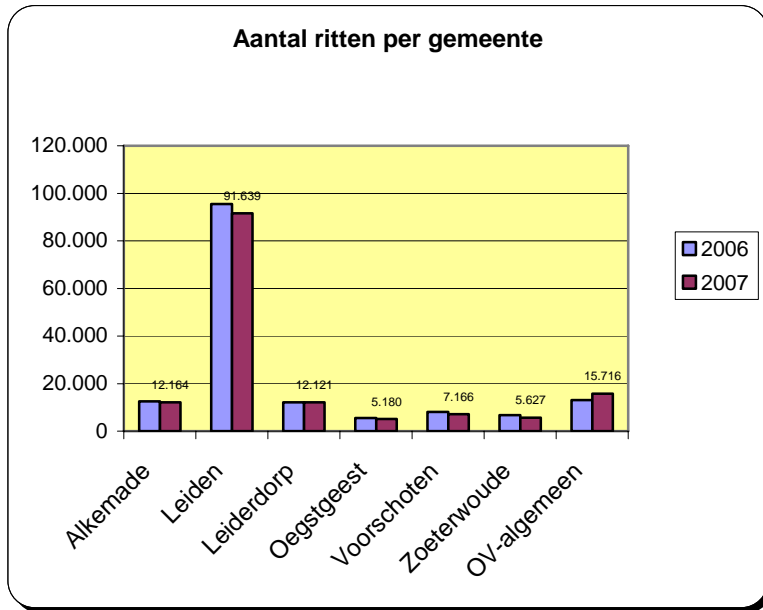
### 3. Aantal vervoerde (betalende) personen (ritten)

Vergeleken met 2006 zijn er weinig fluctuaties in het gebruik van de Regiotaxi, gemeten naar het aantal ritten per gemeente. De daling lijkt zich dan ook gelijkmatig te spreiden over alle gemeenten (m.u.v. een lichte stijging in Leiderdorp). De stijging van het OV-gebruik wordt ook duidelijk weergegeven.

(Als we spreken over ritten of vervoerde betalende personen betekent dit, dat per betalende persoon is geteld, ook al zitten er gedurende de rit meerdere mensen in één Regiotaxi. Gratis begeleiders, kinderen onder de 4 jaar etc. worden niet meegerekend.)



Alkemade	12.476
Leiden	95.555
Leiderdorp	12.092
Oegstgeest	5.491
Voorschoten	8.055
Zoeterwoude	6.693
OV-Algemeen	13.081
<b>Totaal</b>	<b>155.449</b>

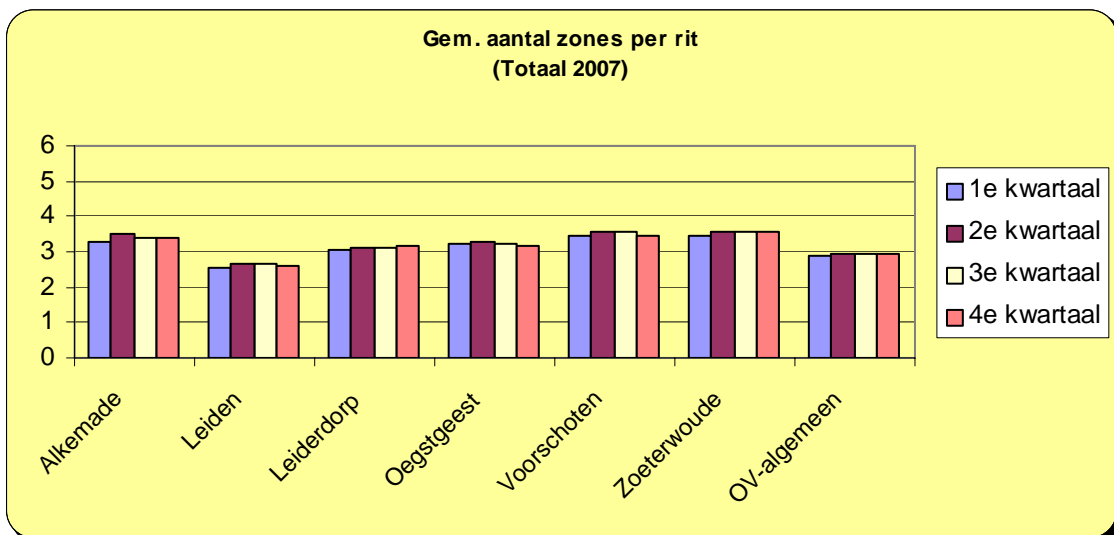


(zie voor het totaaloverzicht de bijlagen 2 en 3)

#### 4. Gemiddeld aantal betaalde zones per rit

Uit de hierna volgende grafiek blijkt, dat reizigers uit de gemeenten Voorschoten en Zoeterwoude gemiddeld genomen de langste rit maakten (zij kunnen vanuit hun gemeente dan ook een flink eind buiten de regio reizen), allebei 3,5 zones per rit (incl. de opstapzone). Leidenaren maken gemiddeld de kortste rit à 2,6 zones.

Regionaal is het gemiddeld aantal zones zeer licht gestegen naar 2,84 per rit, ten opzichte van 2,80 per rit in 2006.



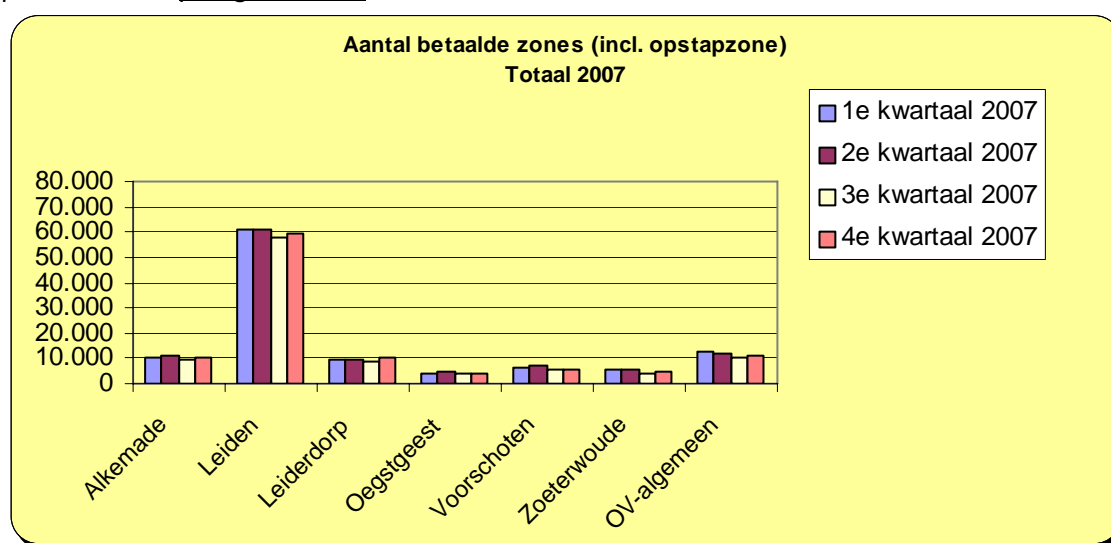
(zie voor het totaaloverzicht bijlage 4)

2007	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	3,27	3,51	3,40	3,39
Leiden	2,53	2,65	2,65	2,59
Leiderdorp	3,08	3,10	3,14	3,19
Oegstgeest	3,20	3,29	3,21	3,19
Voorschoten	3,46	3,58	3,58	3,47
Zoeterwoude	3,43	3,59	3,58	3,59
OV-Algemeen	2,91	2,92	2,93	2,92

2006	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	3,43	3,52	3,40	3,30
Leiden	2,49	2,59	2,63	2,53
Leiderdorp	3,06	3,07	3,10	3,07
Oegstgeest	3,21	3,31	3,21	3,25
Voorschoten	3,40	3,50	3,53	3,60
Zoeterwoude	3,28	3,37	3,32	3,31
OV-Algemeen	2,92	3,79	2,83	2,87

## 5. Gemiddeld aantal betaalde zones per gemeente

Hieronder is in de grafiek weergegeven het aantal betaalde zones (inclusief opstapzones) per kwartaal per gemeente.



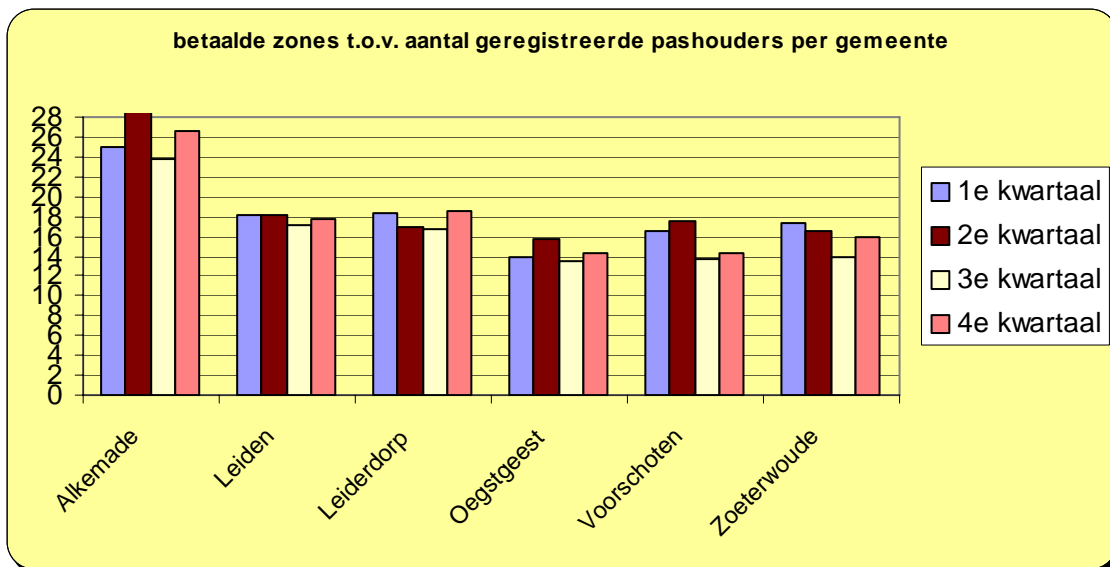
(zie ook bijlage 4)

2007	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	9.915	11.459	9.437	10.501
Leiden	61.013	60.807	57.462	59.412
Leiderdorp	9.858	9.110	8.976	9.977
Oegstgeest	4.030	4.606	3.912	4.152
Voorschoten	6.688	7.124	5.589	5.831
Zoeterwoude	5.434	5.156	4.348	5.010
OV-Algemeen	12.368	12.175	10.376	10.973

2006	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	10.596	10.806	9.973	11.184
Leiden	64.644	62.425	55.732	61.642
Leiderdorp	9.639	9.820	8.395	9.346
Oegstgeest	4.755	4.385	4.065	4.610
Voorschoten	6.923	7.645	7.161	6.515
Zoeterwoude	5.795	5.797	5.158	5.477
OV-Algemeen	10.022	8.992	8.066	10.391

## 6. Gemiddeld aantal betaalde zones per pashouder per gemeente

De volgende grafiek toont ons dat in 2007 in Alkemade per pashouder gemiddeld het hoogste aantal zones per kwartaal is betaald, gemiddeld over het jaar 26,08 zones. Het laagste aantal zones, gemiddeld 14,30, staat geregistreerd voor Oegstgeest, die ook de kleinste verbruiker van de Regiotaxidiensten is.

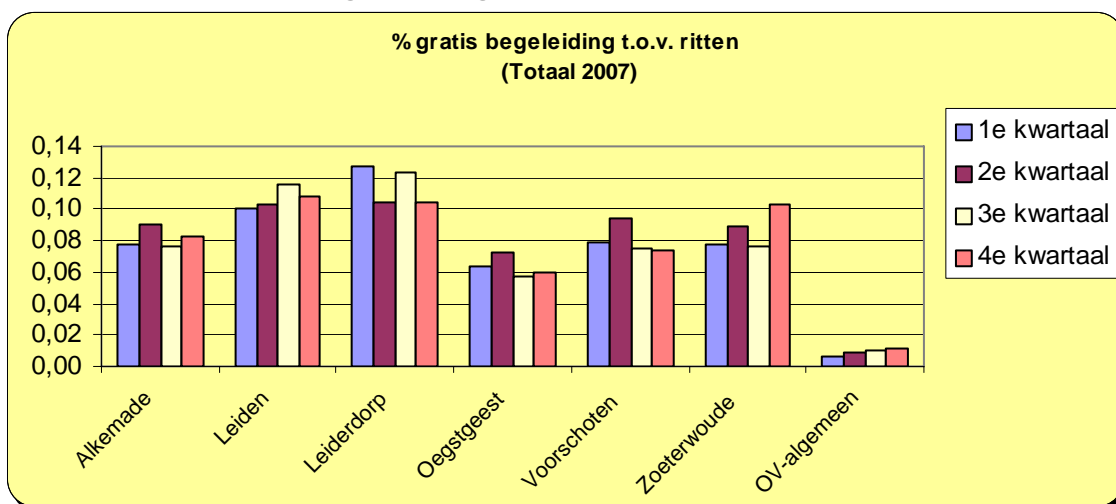


(zie ook bijlage 4)

2007	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	25,04	28,94	23,83	26,52
Leiden	18,21	18,15	17,15	17,73
Leiderdorp	18,26	16,87	16,62	18,48
Oegstgeest	13,80	15,77	13,40	14,22
Voorschoten	16,47	17,55	13,77	14,36
Zoeterwoude	17,36	16,47	13,89	16,01
OV-Algemeen	25,04	28,94	23,83	26,52

2006	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	27,10	27,64	25,51	28,60
Leiden	19,21	18,55	16,56	18,32
Leiderdorp	18,61	18,96	16,21	18,04
Oegstgeest	15,10	13,92	12,90	14,63
Voorschoten	16,18	17,86	16,73	15,22
Zoeterwoude	18,00	18,00	16,02	17,01
OV-Algemeen	27,10	27,64	25,51	28,60

## 7. Aantal personen als gratis begeleider



(zie ook bijlage 5)

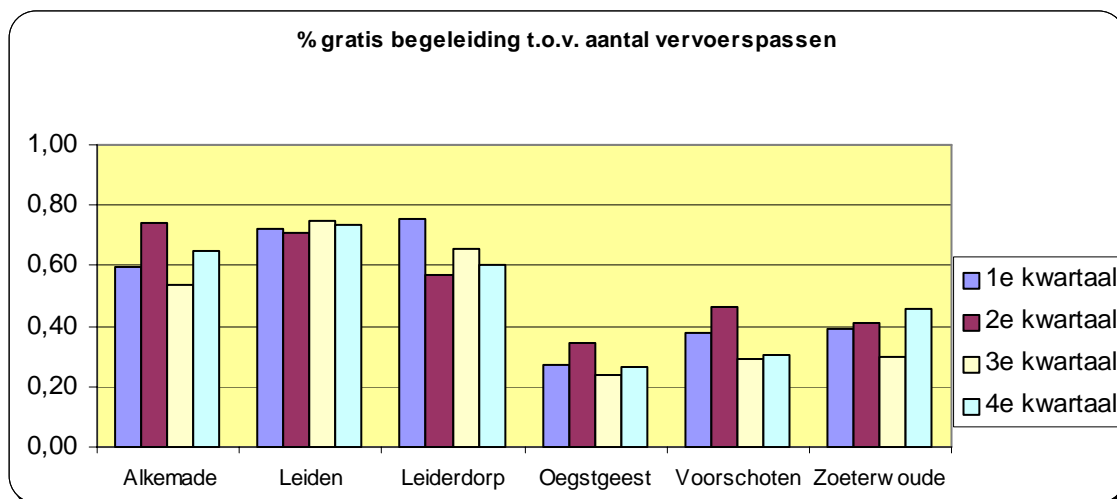
In onderstaande grafiek is het percentage gratis begeleidingen ten opzichte van het aantal ritten te zien. Evenals in 2006 hebben Leiden en Leiderdorp het hoogste percentage, Oegstgeest het laagste.

2007	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	236	293	212	257
Leiden	2.409	2.368	2501	2473
Leiderdorp	409	307	354	326
Oegstgeest	80	101	70	77
Voorschoten	152	187	118	124
Zoeterwoude	123	128	93	143
OV-Algemeen	25	37	35	41

2007	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	0,08	0,09	0,08	0,08
Leiden	0,10	0,10	0,12	0,11
Leiderdorp	0,13	0,10	0,12	0,10
Oegstgeest	0,06	0,07	0,06	0,06
Voorschoten	0,08	0,09	0,08	0,07
Zoeterwoude	0,08	0,09	0,08	0,10
OV-Algemeen	0,01	0,01	0,01	0,01

2006	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	232	299	219	253
Leiden	2.559	2.406	2238	2528
Leiderdorp	317	413	339	326
Oegstgeest	55	64	91	103
Voorschoten	129	138	189	148
Zoeterwoude	128	136	133	155
OV-Algemeen	26	14	9	12

2006	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	0,08	0,10	0,07	0,07
Leiden	0,10	0,10	0,11	0,10
Leiderdorp	0,10	0,13	0,13	0,11
Oegstgeest	0,04	0,05	0,07	0,07
Voorschoten	0,06	0,06	0,09	0,08
Zoeterwoude	0,07	0,08	0,09	0,09
OV-Algemeen	0,01	0,01	0,00	0,00



(zie ook bijlage 5)

2007	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	0,60	0,74	0,54	0,65
Leiden	0,72	0,71	0,75	0,74
Leiderdorp	0,76	0,57	0,66	0,60
Oegstgeest	0,27	0,35	0,24	0,26
Voorschoten	0,37	0,46	0,29	0,31
Zoeterwoude	0,39	0,41	0,30	0,46

2006	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.	3 <sup>e</sup> Kw.	4 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	0,59	0,76	0,56	0,65
Leiden	0,76	0,72	0,67	0,75
Leiderdorp	0,61	0,80	0,65	0,63
Oegstgeest	0,17	0,20	0,29	0,33
Voorschoten	0,30	0,32	0,44	0,35
Zoeterwoude	0,40	0,42	0,41	0,48

Bijlage 1

Percentage vervoerspassen t.o.v. de inwoners per gemeente

	<i>2006</i>			<i>2007</i>		
	Aantal pashouders	inwoners	%	Aantal pashouders	inwoners	%
Alkemade	391	14.512	2,69	396	14.535	2,72
Leiden	3.365	118.069	2,85	3.350	117.530	2,85
Leiderdorp	518	25.990	1,99	540	26.090	2,07
Oegstgeest	315	21.891	1,44	292	22.061	1,32
Voorschoten	428	22.887	1,87	406	22.783	1,78
Zoeterwoude	322	8.501	3,79	313	8.399	3,73
<b>Totaal</b>	<b>5.339</b>	<b>211.850</b>	<b>2,52</b>	<b>5.297</b>	<b>211.398</b>	<b>2,51</b>

Bijlage 2

<b>Rittenoverzicht Regiotaxi 2007</b>															
PLAATS	Aantal vervoerspassen in 2007	gemiddeld aantal ritten per maand in 2006 (afgerond)	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG.	SEPT.	OKT.	NOV.	DEC.	TOT. 2007
Alkemade	396	1.040	1.007	988	1.037	1.029	1.198	1.035	939	919	915	1.028	1.091	978	12.164
Leiden	3.350	7.963	8.257	7.473	8.376	7.870	7.739	7.337	7.178	6.800	7.670	7.486	7.806	7.647	91.639
Leiderdorp	540	1.008	1.097	995	1.109	984	1.008	944	916	916	1.026	1.088	980	1.058	12.121
Oegstgeest	292	458	368	436	454	457	488	456	398	431	391	412	438	451	5.180
Voorschoten	406	671	649	546	739	731	679	579	558	478	527	613	528	539	7.166
Zoeterwoude	313	558	580	479	524	481	487	469	444	347	422	497	466	431	5.627
OV-algemeen	0	900	1.414	1.384	1.456	1.439	1.487	1.248	1.310	1.147	1.079	1.200	1.318	1.234	15.716
<i>Subtotaal Wvg</i>	<i>5.297</i>	<i>11.698</i>	<i>11.958</i>	<i>10.917</i>	<i>12.239</i>	<i>11.552</i>	<i>11.599</i>	<i>10.820</i>	<i>10.433</i>	<i>9.891</i>	<i>10.951</i>	<i>11.124</i>	<i>11.309</i>	<i>11.104</i>	<i>133.897</i>
<b>TOTAAL</b>		<b>12.598</b>	<b>13.372</b>	<b>12.301</b>	<b>13.695</b>	<b>12.991</b>	<b>13.086</b>	<b>12.068</b>	<b>11.743</b>	<b>11.038</b>	<b>12.030</b>	<b>12.324</b>	<b>12.627</b>	<b>12.338</b>	<b>149.613</b>
gem. per dag (zones)			431	439	442	433	422	402	379	356	401	398	421	398	410
(gem. zones per rit)			2,74	2,80	2,79	2,88	2,92	2,89	2,91	2,91	2,81	2,83	2,83	2,86	2,85

	% ritten	% passen	1e kw.	2e kw.	3e kw.	4e kw.
Alkemade	8,13	7,48	3.032	3.262	2.773	3.097
Leiden	61,25	63,24	24.106	22.946	21.648	22.939
Leiderdorp	8,10	10,19	3.201	2.936	2.858	3.126
Oegstgeest	3,46	5,51	1.258	1.401	1.220	1.301
Voorschoten	4,79	7,66	1.934	1.989	1.563	1.680
Zoeterwoude	3,76	5,91	1.583	1.437	1.213	1.394
OV-algemeen	10,50		4.254	4.174	3.536	3.752
<i>Subtotaal Wvg</i>						
<b>TOTAAL</b>			<b>39.368</b>	<b>38.145</b>	<b>34.811</b>	<b>37.289</b>
gem. per dag (zones)			437	419	378	405
(gem. zones per rit)			2,78	2,90	2,88	2,84

Bijlage 3

<b>Rittenoverzicht OV-taxi leidse regio 2006</b>																
	laatste aanpassing: januari 2007															
PLAATS	Aantal vervoerspassen in 2006	gemiddeld aantal ritten per maand in 2005 (afgerond)	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG.	SEPT.	OKT.	NOV.	DEC.	TOT. 2006	
Alkemade	391	909	1.131	936	1.025	980	1.075	1.013	907	1.023	1.000	1.157	1.145	1.084	12.476	
Leiden	3.365	8.720	8.702	8.181	9.063	8.470	8.201	7.401	6.406	7.341	7.455	7.969	8.151	8.215	95.555	
Leiderdorp	518	997	1.082	970	1.093	1.070	1.173	951	872	859	973	1.012	1.068	969	12.092	
Oegstgeest	315	502	487	472	522	422	459	443	374	450	443	450	508	461	5.491	
Voorschoten	428	623	656	633	746	711	699	775	639	730	658	624	554	630	8.055	
Zoeterwoude	322	549	570	547	648	627	543	549	485	500	569	567	590	498	6.693	
OV-algemeen	205	1.219	1.150	1.047	1.230	1.081	1.043	1.059	959	953	934	1.031	1.145	1.449	13.081	
<i>Subtotaal Wvg</i>	<i>5.544</i>	<i>12.300</i>	<i>12.628</i>	<i>11.739</i>	<i>13.097</i>	<i>12.280</i>	<i>12.150</i>	<i>11.132</i>	<i>9.683</i>	<i>10.903</i>	<i>11.098</i>	<i>11.779</i>	<i>12.016</i>	<i>11.857</i>	<i>140.362</i>	
<b>TOTAAL</b>		<b>13.519</b>	<b>13.778</b>	<b>12.786</b>	<b>14.327</b>	<b>13.361</b>	<b>13.193</b>	<b>12.191</b>	<b>10.642</b>	<b>11.856</b>	<b>12.032</b>	<b>12.810</b>	<b>13.161</b>	<b>13.306</b>	<b>153.443</b>	
gem. per dag			444	457	462	445	426	406	343	382	401	413	439	429	420	
(zones)			37.967	35.036	39.371	37.511	37.315	35.044	31.073	33.591	33.886	35.584	36.507	37.074	429.959	
(gem. zones per rit)			2,76	2,74	2,75	2,81	2,83	2,87	2,92	2,83	2,82	2,78	2,77	2,79	2,80	

	% ritten	% passen	1e kw.	2e kw.	3e kw.	4e kw.
Alkemade	8,13	7,05	3.092	3.068	2.930	3.386
Leiden	62,27	60,70	25.946	24.072	21.202	24.335
Leiderdorp	7,88	9,34	3.145	3.194	2.704	3.049
Oegstgeest	3,58	5,68	1.481	1.324	1.267	1.419
Voorschoten	5,25	7,72	2.035	2.185	2.027	1.808
Zoeterwoude	4,36	5,81	1.765	1.719	1.554	1.655
OV-algemeen	8,52	3.416	3.427	3.183	2.846	3.625
<i>Subtotaal Wvg</i>						
<b>TOTAAL</b>			<b>40.891</b>	<b>38.745</b>	<b>34.530</b>	<b>39.277</b>
gem. per dag			454	426	375	427
(zones)			112.374	109.870	98.550	109.165
(gem. zones per rit)			2,75	2,84	2,85	2,78

Bijlage 4

Overzicht BETAALDE ZONES t.o.v. aantal ritten Regiotaxi 2007													
PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG.	SEPT.	OKT.	NOV.	DEC.	TOT.2007
Alkemade	3.263	3.168	3.484	3.517	4.393	3.549	3.213	3.185	3.039	3.395	3.813	3.293	41.312
Leiden	20.579	19.043	21.391	20.783	20.513	19.511	19.367	18.247	19.848	19.279	20.190	19.943	238.694
Leiderdorp	3.357	3.089	3.412	3.012	3.174	2.924	2.858	2.928	3.190	3.518	2.999	3.460	37.921
Oegstgeest	1.172	1.403	1.455	1.548	1.605	1.453	1.259	1.383	1.270	1.334	1.405	1.413	16.700
Voorschoten	2.244	1.925	2.519	2.612	2.447	2.065	2.008	1.739	1.842	2.122	1.817	1.892	25.232
Zoeterwoude	1.933	1.651	1.850	1.684	1.746	1.726	1.571	1.272	1.505	1.761	1.653	1.596	19.948
OV-algemeen	4.070	4.137	4.161	4.232	4.347	3.596	3.950	3.322	3.104	3.438	3.795	3.740	45.892
TOTAAL	36.618	34.416	38.272	37.388	38.225	34.824	34.226	32.076	33.798	34.847	35.672	35.337	425.699
PLAATS	1e kw.	gem. aantal zones per rit	2e kw.	gem. aantal zones per rit	3e kw.	gem. aantal zones per rit	4e kw.	gem. aantal zones per rit	TOTAAL	gem. aantal zones per rit	TOTAAL	gem. aantal zones per rit	TOTAAL
Alkemade	9.915	3,27	25,04	3,51	28,94	9.437	3,40	23,83	10.501	3,39	26,52		
Leiden	61.013	2,53	18,21	2,65	18,15	57.462	2,65	17,15	59.412	2,59	17,73		
Leiderdorp	9.858	3,08	18,26	3,10	16,87	8.976	3,14	16,62	9.977	3,19	18,48		
Oegstgeest	4.030	3,20	13,80	3,29	15,77	3.912	3,21	13,40	4.152	3,19	14,22		
Voorschoten	6.688	3,46	16,47	3,58	17,55	5.589	3,58	13,77	5.831	3,47	14,36		
Zoeterwoude	5.434	3,43	17,36	3,59	16,47	4.348	3,58	13,89	5.010	3,59	16,01		
OV-algemeen	12.368	2,91	12.175	2,92	10.376	2,93	10.973	2,92					
TOTAAL	109.306	2,78	110.437	2,90	100.100	2,88	105.856	2,84					

Bijlage 5

<b>Aantal personen als gratis begeleider</b>													
<b>PLAATS</b>	<b>jan</b>	<b>feb</b>	<b>maart</b>	<b>april</b>	<b>mei</b>	<b>juni</b>	<b>juli</b>	<b>aug</b>	<b>sept</b>	<b>okt.</b>	<b>nov</b>	<b>dec</b>	<b>TOTAAL</b>
Alkemade	73	74	89	94	120	79	74	65	73	64	108	85	998
Leiden	809	746	854	795	777	796	859	817	825	798	841	834	9.751
Leiderdorp	136	128	145	110	97	100	129	114	111	126	97	103	1.396
Oegstgeest	25	26	29	28	42	31	28	29	13	22	30	25	328
Voorschoten	52	54	46	59	65	63	46	48	24	50	37	37	581
Zoeterwoude	47	33	43	56	32	40	31	18	44	52	49	42	487
OV-algemeen	12	6	7	9	16	12	14	15	6	8	20	13	138
<i>Subtotaal Wvg</i>	1.142	1.061	1.206	1.142	1.133	1.109	1.167	1.091	1.090	1.112	1.162	1.126	13.541
<b>TOTAAL GRATIS</b>	1.154	1.067	1.213	1.151	1.149	1.121	1.181	1.106	1.096	1.120	1.182	1.139	13.679
		<b>% t.o.v. aantal ritten</b>	<b>% t.o.v. aantal verv.pas</b>		<b>% t.o.v. aantal ritten</b>	<b>% t.o.v. aantal verv.pas</b>		<b>%t.o.v. aantal ritten</b>	<b>% t.o.v. aantal verv.pas</b>		<b>% t.o.v. aantal ritten</b>	<b>% t.o.v. aantal verv.pas</b>	
		<b>1e kw.</b>		<b>2e kw.</b>		<b>3e kw.</b>		<b>4e kw.</b>					
Alkemade	236	0,08	0,60	293	0,09	0,74	212	0,08	0,54	257	0,08	0,65	
Leiden	2.409	0,10	0,72	2.368	0,10	0,71	2501	0,12	0,75	2473	0,11	0,74	
Leiderdorp	409	0,13	0,76	307	0,10	0,57	354	0,12	0,66	326	0,10	0,60	
Oegstgeest	80	0,06	0,27	101	0,07	0,35	70	0,06	0,24	77	0,06	0,26	
Voorschoten	152	0,08	0,37	187	0,09	0,46	118	0,08	0,29	124	0,07	0,31	
Zoeterwoude	123	0,08	0,39	128	0,09	0,41	93	0,08	0,30	143	0,10	0,46	
OV-algemeen	25	0,01		37	0,01		35	0,01		41	0,01		
<i>Subtotaal Wvg</i>	3409			3.384			3348			3400			
<b>TOTAAL GRATIS</b>	3434			3.421			3383			3441			