

MANAGEMENT-INFORMATIE REGIOTAXI

1^E EN 2^E KWARTAAL 2008



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

Oktober 2008, Definitieve versie

INHOUDSOPGAVE

BLADZIJDE

1. Inleiding	3
2. Gebruik Regiotaxi	4
Ritten	4
Zones	6
Vervoersplassen	7
3. Stiptheid rituitvoering	8
Loosritten	8
4. Klachtenoverzicht	9
5. Klachtenafhandeling	10
6. Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale	11
7. Gebruik ophaalpunten	12
8. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen	14
9. Trivia	14
10. Conclusie	15
Add. I Rittengebruik over de jaren	16
Add. II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2008	17
Add. II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten	18

Management informatie

Eerste en tweede kwartaal 2008

1. Inleiding

2008.

Het systeem van de Regiotaxi is nu inmiddels één jaar operationeel in de Leidse Regio. Eén jaar waarin het systeem tot gewenning en hiermee tot rust had moeten komen, zodat in 2008 de focus op de diverse verbeterpunten kon komen te liggen. Vroeg in het jaar echter vond al een personele wisseling plaats bij Connexxion, waardoor de Leidse Regio een nieuwe contactpersoon kreeg, wat even een korte inwerktijd vergde. In de maanden mei en juni volgden de busstakingen in het hele land, die ook voor de Regiotaxi tot gevolgen heeft geleid.



Zonekaart van de Regiotaxi

In deze management-rapportage krijgt u inzicht in de wijze waarop het systeem in het 1^e halfjaar van 2008 heeft gefunctioneerd. Hierover kan in grote lijnen gezegd worden: het gaat niet slecht, het kan altijd beter. Dit gaat niet alleen op voor de klanten, maar tevens voor de Regiotaxi zelf, en vooral het imago dat nog eraan kleeft. Dit is tweeledig: enerzijds leeft bij veel mensen nog altijd het idee dat het een systeem is voor ouderen en minder-validen; anderzijds is het een systeem dat zeer gevoelig is voor negatieve publiciteit.

De Regiotaxi is en blijft maatwerk en altijd kán er hierbij iets fout gaan. Zowel de opdrachtgever als de vervoerder zullen hun uiterste best blijven doen om de Regiotaxi een goed functionerend systeem voor alle klanten te laten en blijven zijn.

2. Gebruik van de Regiotaxi

Ritten

In het eerste kwartaal van 2008 werden er met de Regiotaxi gemiddeld 407 ritten per dag gemaakt. In het tweede kwartaal steeg dit naar een gemiddelde van 433 ritten per dag.

Doelgroep	Pashouders 2008	1 ^e kwartaal 2008		1 ^e kwartaal 2007		Stijging/Daling tov. 2007
		Aantal	%	Aantal	%	
OV-Algemeen		3.758	10,14%	4.254	10,81%	-11,7%
<i>Wmo-gebruikers</i>						
Alkemade	422	2.821	7,61%	3.032	7,70%	-7%
Leiden	3.365	22.909	61,79%	24.106	61,23%	-5%
Leiderdorp	549	3.186	8,59%	3.201	8,13%	-0,5%
Oegstgeest	295	1.242	3,35%	1.258	3,20%	-1,3%
Voorschoten	409	1.783	4,81%	1.934	4,91%	-7,8%
Zoeterwoude	324	1.379	3,72%	1.583	4,02%	-12,9%
Totaal	5.364	37.078	100,00%	39.368	100,00%	-5,8%

Aantal uitgevoerde ritten 1^e kwartaal 2008 t.o.v. 1^e kwartaal 2007

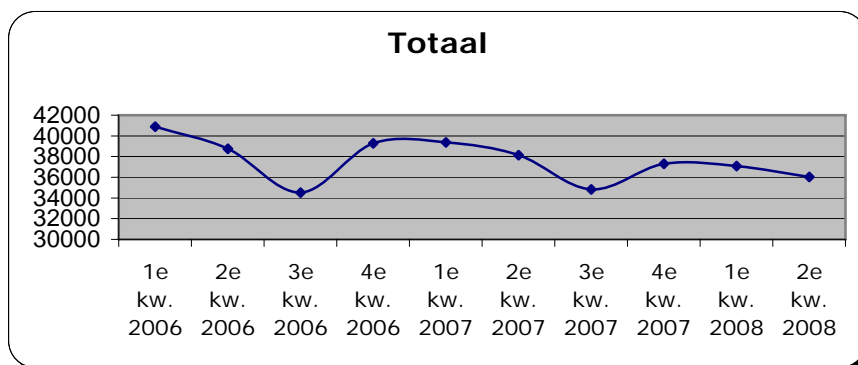
Doelgroep	Pashouders 2008	2 ^e kwartaal 2008		2 ^e kwartaal 2007		Stijging/Daling tov. 2007
		Aantal	%	Aantal	%	
OV-Algemeen		4.546	12,62%	4.174	10,94%	+8,91%
<i>Wmo-gebruikers</i>						
Alkemade	424	2.618	7,26%	3.262	8,55%	-19,74%
Leiden	3368	21.461	59,57%	22.946	60,16%	-6,47%
Leiderdorp	547	3.131	8,69%	2.936	7,70%	+6,64%
Oegstgeest	294	1.257	3,49%	1.401	3,67%	-10,28%
Voorschoten	409	1.680	4,66%	1.989	5,21%	-15,5%
Zoeterwoude	323	1.336	3,71%	1.437	3,77%	-7%
Totaal	5.365	36.029	100%	38.145	100%	-5,55%

Aantal uitgevoerde ritten 2^e kwartaal 2008 t.o.v. 2^e kwartaal 2007

Gemiddeld wordt er over het eerste half jaar een daling waargenomen van 5,68% ten opzichte van hetzelfde tijdvak in 2007.

Het OV-gebruik laat geen grote fluctuaties meer zien, en blijft gemiddeld gelijk, rond de 10 tot 12%.

Het totaal-gebruik – grafisch weergegeven – geeft dan het volgende beeld:

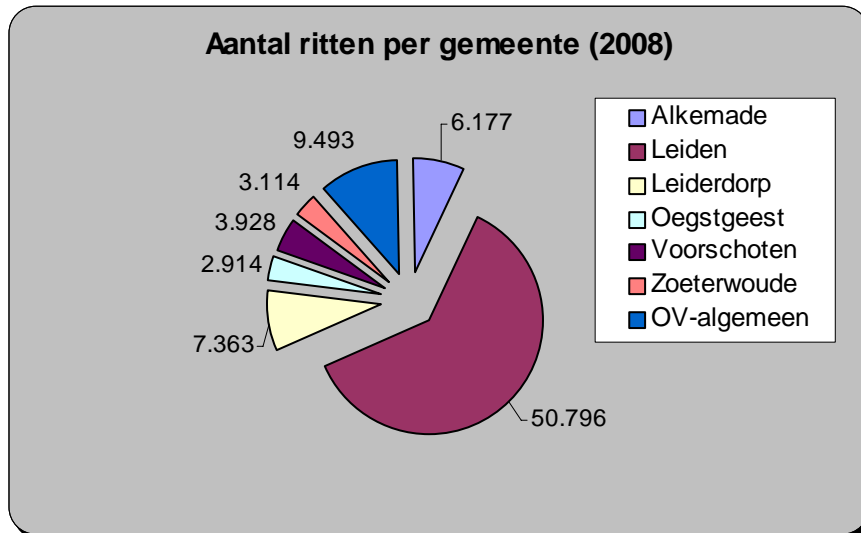


[r1]

Verloop rittenaantal Regiotaxi over de jaren 2006-2008

Aan het einde van het tweede kwartaal was de start van de zomerperiode, waar gewoonlijk minder gebruik wordt gemaakt van dergelijke systemen, merkbaar. Deze trend zet zich meestal tot in augustus voort. Daarna is er weer sprake van een toename van het aantal ritten, zoals bovenstaande grafiek ook aantoont.

Om de cijfers helderder te kunnen interpreteren, treft u onder Addendum I (pag. 16) het verloop over de afgelopen jaren aan. Hierbij kan in gedachten gehouden worden dat het systeem van de Regiotaxi per 01 januari 2007 van start is gegaan. Overigens wijkt dit systeem nauwelijks af van de OV-taxi die voor die tijd in de Leidse Regio reed.



Verdeling totaal aantal ritten per gemeente

Zones

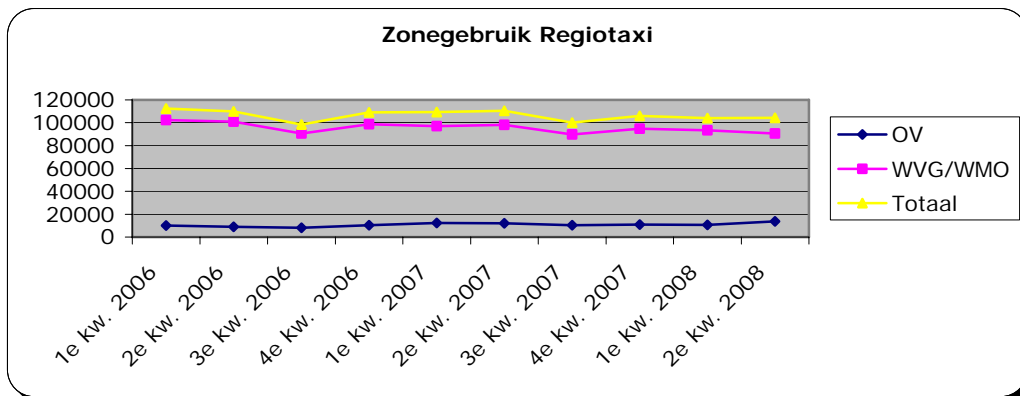
In het eerste kwartaal van 2008 werden er 104.128 zones betaald, een daling ten opzichte van 2007 met 4,73%, waar de teller eindigde op 109.306 zones.

Het tweede kwartaal telt in totaal 104.307 betaalde zones, tegenover 110.437 zones in hetzelfde kwartaal een jaar eerder, oftewel een daling van 5,55%.

Deze daling loopt, zoals is af te lezen, gelijk met de daling van het aantal ritten dat is afgelegd. Het aantal gemiddelde zones blijft dan ook vrijwel gelijk met resp. 2,81 zones per rit in het 1^e kwartaal, 2,90 in het 2^e (in 2007: 2,78 en 2,90 voor de twee kwartalen.)

Voor wat betreft het zone-verbruik van OV-reizigers kunnen we melden dat het 1^e kwartaal van 2008 lager lag dan een jaar geleden: 10.749 zones in 2008, tegenover 12.368 zones in 2007. Het tweede kwartaal maakt deze daling echter weer goed door te stijgen van 12.175 zones in 2007 naar 13.670 zones in 2008. Ook in het ritverbruik zijn deze daling en stijging terug te lezen.

In 2007 werd geconcludeerd dat het OV-gebruik van de Regiotaxi in de lift zat. In 2008 daalt het gebruik eerst, om daarna weer fors toe te nemen. Of er nog sprake is van groei onder deze gebruikers, of dat het cijfer zich aan het stabiliseren is, is hieruit lastig te concluderen en zal wellicht duidelijker blijken in de loop van het jaar. Wel is duidelijk geworden dat op momenten dat sprake was van adverteren voor de Regiotaxi, op welke wijze dan ook, het OV-gebruik van het systeem steeg.



[r2]

Verloop zonegebruik over de jaren 2006-2008 uitgesplitst

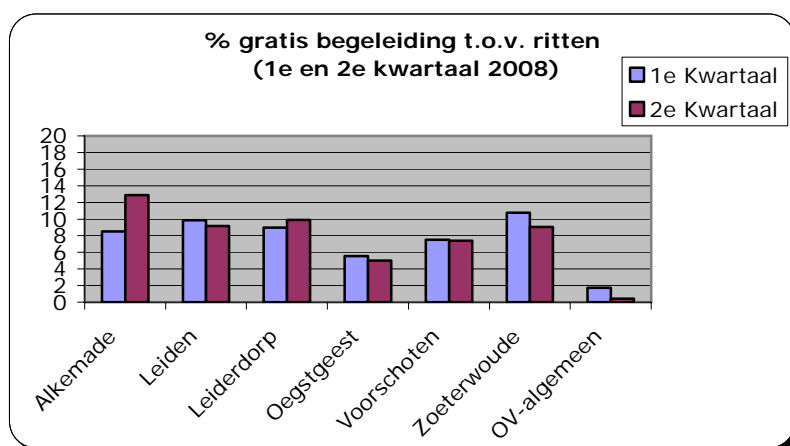
Vervoersplassen

Het aantal vervoersplassen dat door de gemeenten wordt uitgegeven, is al een aantal jaar een stabiel cijfer met niet meer dan natuurlijke fluctuaties. Ook onveranderd zijn de percentages passen t.o.v. het aantal inwoners: Oegstgeest heeft het laagste aantal passen, vermoedelijk door het relatief grote aantal burgers in relatief goeden doen in deze gemeente; Zoeterwoude scoort het hoogst, waarschijnlijk door de aanwezigheid van een zorgcentrum voor verstandelijk gehandicapten in deze gemeente.

	2008	% 2008	2007	2006
Alkemade	425	2,93	396	391
Leiden	3.369	2,85	3.350	3.365
Leiderdorp	546	2,10	540	518
Oegstgeest	295	1,35	292	315
Voorschoten	411	1,80	406	428
Zoeterwoude	323	3,80	313	322
Totaal	5.369		5.297	5.339

Aantal vervoersplassen per gemeente/percentage t.o.v. het aantal inwoners

Gratis begeleiding



[r3]

Aantal ritten met gratis begeleiding t.o.v. het totaal aantal ritten

Ook het aantal ritten waarbij een gratis begeleider meereist, is behoorlijk stabiel te noemen en de cijfers vertonen t.o.v. 2007 geen opmerkelijke verschuivingen.

	2008		2007		Totaal 2008		Totaal 2007	
	1 ^e kw	2 ^e kw	1 ^e kw	2 ^e kw		% tov. aantal ritten		% tov. aantal ritten
Alkemade	240	337	236	293	577	10,69	529	8,38
Leiden	2.260	1.968	2.409	2.368	4.228	9,52	4.777	10,16
Leiderdorp	286	310	409	307	596	9,44	716	11,62
Oegstgeest	69	63	80	101	132	5,29	181	6,79
Voorschoten	134	124	152	187	258	7,45	339	8,63
Zoeterwoude	148	121	123	128	269	9,90	251	8,34
OV-Alg.	65	20	25	37	85	1,10	62	0,74

Aantal ritten met gratis begeleiding 2008 t.o.v. 2007/totaal in percentage t.o.v. totaal aantal ritten

3. Stiptheid rituitvoering

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Totaal
Rit op tijd	11.408	11.121	12.464	11.527	10.844	9.940	67.304
Rit te laat	412	350	412	586	1.040	1.329	4.370
Persoon op tijd	12.582	12.258	13.853	12.765	12.027	10.942	74.427
Persoon te laat	460	401	726	650	1.138	1.450	4.825

Aantal gereden ritten en personen en hoeveel hiervan te laat waren

Bovenstaande cijfers omgezet naar percentages komen we derhalve op het volgende:

<i>Te Laat</i>	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
Ritten	3,49%	3,05%	4,96%	4,84%	8,75%	11,79%
Personen	3,53%	3,17%	4,98%	4,85%	8,64%	11,70%
2007						
Ritten	5,71%	4,49%	3,33%	5,40%	3,58%	4,60%
Personen	5,69%	4,53%	3,29%	5,42%	3,60%	4,75%

Percentages te-laattritten gemeten t.o.v. het totale aantal

In de vervoersovereenkomst is afgesproken dat een minimaal kwaliteitsniveau van 95% behaald dient te worden. In het eerste kwartaal wordt dit percentage ook elke maand gehaald. Het tweede kwartaal laat hier andere cijfers zien: in de maanden mei en juni wordt de toegestane 5% ruim overschreden.

Als voornaamste reden hiervoor geldt de busstaking die in deze maanden gaande was. Op de stakingsdagen zou Connexxion door een toegenomen vraag naar de Regiotaxi, alsmede door grotere drukte op de wegen niet aan de minimumeis hebben kunnen voldoen. De regio beaamt zich momenteel kritisch hierop.

Wanneer de stakingsdagen geheel buiten beschouwing worden gelaten, komt het kwaliteitspercentage voor mei hiermee op **95,07%**, voor juni op **94,65%**.

Loosritten

Het kan voorkomen dat chauffeur en klant elkaar om eender welke wijze mislopen. In dit geval wordt gesproken over een loosrit. Om deze zo ver mogelijk terug te dringen, is Connexxion in 2008 begonnen met het nabellen van klanten waar, vaker dan gemiddeld, sprake is van een loosrit.

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Totaal
Ritaanvragen	12.897	12.305	14.215	13.055	13.155	12.591	78.218
Loosmeldingen	351	307	395	374	534	562	2.523
% loosmeldingen	2,7%	2,5%	2,8%	2,9%	4,1%	4,5%	3,2%

Aantallen en percentages loosritten

4. Klachtenoverzicht

Dat bovenstaande cijfers over het op tijd komen van de taxi, zich niet in de klachten laat vertalen blijkt wel uit de getallen die hiervoor beschikbaar zijn.

In het 1^e kwartaal werden 132 klachten ingediend, in het 2^e kwartaal 127.

Om deze cijfers goed te kunnen interpreteren, volgt hier nogmaals het schema van §3.

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Totaal
Rit op tijd	11.408	11.121	12.464	11.527	10.844	9.940	67.304
Rit te laat	412	350	412	586	1.040	1.329	4.370
Persoon op tijd	12.582	12.258	13.853	12.765	12.027	10.942	74.427
Persoon te laat	460	401	726	650	1.138	1.450	4.825

Aantal gereden ritten en personen en hoeveel hiervan te laat waren

Aard	Januari 2008	Februari 2008	Maart 2008	April 2008	Mei 2008	Juni 2008
Combinatie van ritten			1			1
Ophaaltijd/Aankomsttijd	10	12	16	27	15	14
Gedrag chauffeur	4	2	6	6	2	8
Taxi niet gekomen	9	10	7		8	
Klachtafhandeling	9	2	3	5	1	2
Reserveringsfout		3				
Ritprijs	11	3	4	3	4	3
Soort voertuig			3	3		
Foutief ophaal/bestemmings adres	2				1	
Informatievoorziening telefoon-agent	1				1	
Boekingsfout	2		5	3	1	3
Attitude telefoon-agent	1	2				
Staat van het voertuig						1
Reistijd	1					
(Kwitantie)bon niet ontvangen			1			
Geen klacht; informatieaanvraag	1				1	
Dubbele betaling			1			
Terugbetaling			1			
Verwerking pasaanvraag					1	
Rijgedrag					1	
Telefonische bereikbaarheid					1	

Aard van de ingediende klachten

5. Klachtenafhandeling

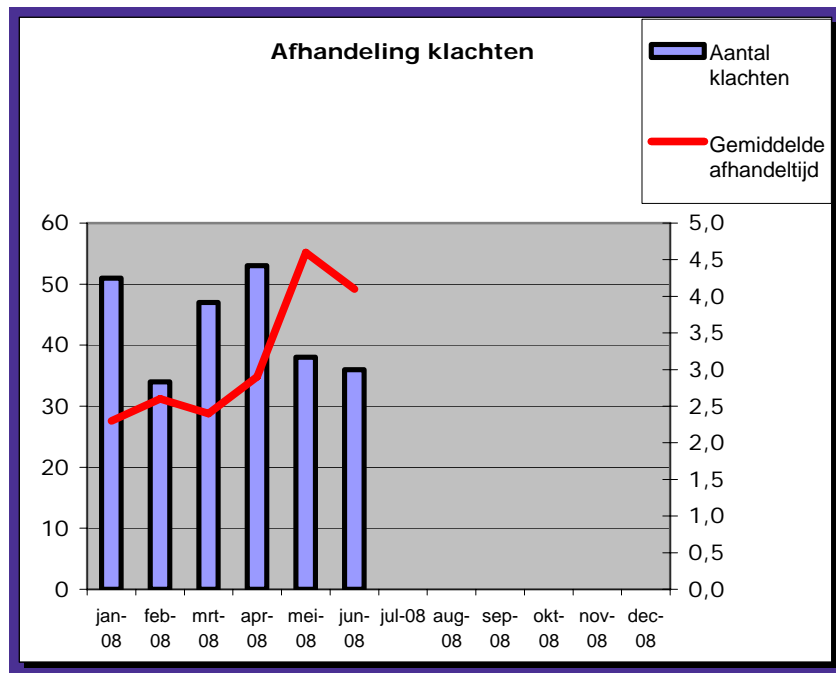
Klachten die worden ingediend, worden afgehandeld op basis van een vastgesteld klachtenprotocol. Holland Rijnland houdt deze afhandeling zeer nauwlettend in de gaten en de klachtenoverzichten zijn een vast agendapunt bij het maandelijks overleg met Connexxion.

De grafiek hieronder geeft weer hoe snel de klachten bij Connexxion worden afgehandeld. Ter vergelijking: de termijn die is gesteld hiervoor staat op 10 dagen, over het 1^e en 2^e kwartaal deed Connexxion er gemiddeld 3,1 dag over.

In de meeste gevallen biedt Connexxion haar excuus aan voor het voorgevallene, in veel gevallen gecombineerd met een nadere uitleg van de vervoersvoorwaarden.

Hiernaast wordt een ritkaart aangeboden, waarmee één gratis zone kan worden gereisd. In sommige gevallen wordt een bosje bloemen aangeboden, geld gerestitueerd of ook een vergoeding aangeboden. Dit laatste is het geval wanneer de reiziger aantoonbaar extra kosten voor vervangend vervoer heeft moeten maken.

Connexxion maakt de afweging maakt tussen de diverse compensaties (wanneer bloemen, wanneer een ritkaart).



Aantal ingediende klachten vs. gemiddelde afhandeltijd

[r4]

6. Telefonische bereikbaarheid reservecentrale

Inkomende telefoongesprekken dienen binnen 90 seconden beantwoord te worden, hoewel de regio zich erin kan vinden, wanneer dit slaagt voor 95% van de gesprekken.

	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Totaal
Ingekomen	9.483	8.966	11.271	10.173	11.963	11.915	63.771
Beantwoord	9.445	8.924	10.953	9.799	10.855	10.569	60.545
Beantwoord ná 90 sec.	70	28	561	642	1.107	2.918	5.326
Gemiddelde wachttijd	4	3	16	19	48	75	28
% beantwoord in 90 sec.	99%	100%	95%	93%	90%	72%	91%
<i>2007</i>	<i>100%</i>	<i>99%</i>	<i>99%</i>	<i>89%</i>	<i>86%</i>	<i>81%</i>	<i>92%</i>

Aantallen ingekomen telefoontjes en wijze van afhandeling

Na een zeer fraaie start in het eerste kwartaal, gaat het gemiddelde omlaag met een dieptepunt van 72% in de maand juni. Volgens Connexxion heeft dit te maken met de busstakingen, waardoor ook het call-center meer dan gebruikelijk te verduren heeft gekregen en ondanks dat er extra menskracht door Connexxion is ingezet.

7. Gebruik ophaalpunten

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

- ✕ in de Breestraat te Leiden, nabij het Stadhuis;
- ✕ bij het Station Leiden Centraal;
- ✕ nabij de Winkelhof te Leiderdorp.

Met deze ophaalpunten 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. Wanneer hier aanleiding toe is, vindt hierover overleg met Connexxion Taxi Services plaats over eventuele wenselijke plaatsen. Met name de plaatsen waar sprake is van veel loosmeldingen kunnen hierin betrokken worden; hier zou sprake kunnen zijn van een onduidelijke situatie.

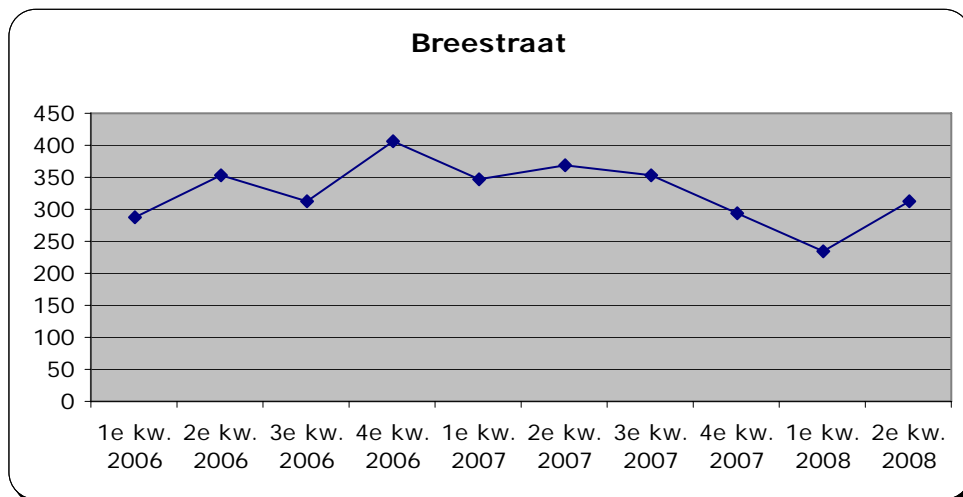
Het gemiddeld gebruik per maand in 2008 van de drie ophaalpunten is in onderstaand overzicht aangegeven. Weergegeven wordt het aantal ritten + daarachter het aantal loosritten op dit punt.

	Januari		Februari		Maart		April		Mei		Juni	
Breestraat	90	5	60	1	83	2	71	0	99	3	143	8
Stationsplein	5	0	4	0	6	2	8	0	11	4	36	10
Winkelhof	54	4	100	6	82	2	90	3	98	6	70	2

Gebruik van de ophaalpunten en loosritten op dit punt

Ophaalpunt Breestraat

Na een daling die in het begin van 2007 inzette, lijkt het ophaalpunt Breestraat zich nu te stabiliseren en enigszins in de lift te zitten.



[r5]

Grafische weergave gebruik ophaalpunt Breestraat over de jaren 2006-2008

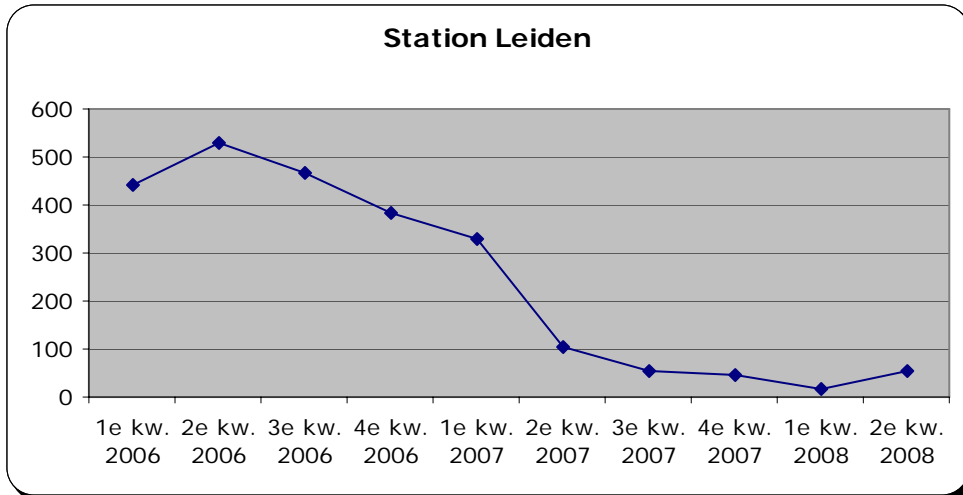
Ophaalpunt Station Leiden Centraal

Sinds 2007 is het gebruik van dit ophaalpunt in een vrije val terecht gekomen.

Het punt was allereerst gesitueerd aan de achterkant van het station. Door de bouwwerkzaamheden aldaar was de locatie voor dit ophaalpunt niet te handhaven en is het naar de voorzijde van het station verhuist (zie ook de foto op deze rapportage). In eerste instantie

kon dit de verdere keldering niet voorkomen, maar in het 2^e kwartaal van 2008 is een kentering waarneembaar en begint het gebruik weer toe te nemen.

Desondanks is de huidige plek vaak bezet voor laad- en loswerkzaamheden en weinig opvallend, en zal gekeken worden of hier een gunstiger locatie voor te realiseren is of dat de bewegwijzering is aan te passen.

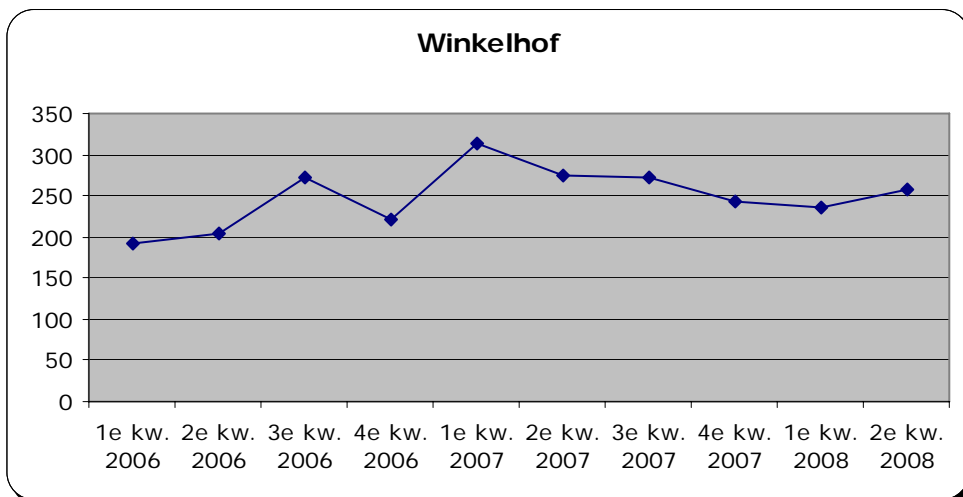


[r6]

Grafische weergave gebruik ophaalpunt Station Leiden over de jaren 2006-2008

Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp

Het gebruik van dit ophaalpunt is al geruime tijd goed. Waar eerder sprake leek van fluctuaties in het gebruik, lijkt het er nu toch op dat het gebruik zeer stabiel is, met niet meer dan natuurlijke stijgingen en dalingen.



[r7]

Grafische weergave gebruik ophaalpunt Winkelhof over de jaren 2006-2008

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.

Het 1e halfjaar van 2008 geeft het volgende beeld t.a.v. uitgereikte tegoedbonnen:

	<i>Te laat ritten</i>	<i>Uitgereikte kaarten</i>	<i>Uitgevoerde gratis ritten</i>	<i>Geweigerde gratis ritkaarten</i>	<i>Percentage</i>
januari	412	315	61	20	81,31%
februari	350	268	59	13	80,29%
maart	650	498	63	19	79,54%
april	611	469	65	22	80,36%
mei	1.040	797	90	31	79,62%
juni	1.329	1.014	83	59	80,74%

Aantallen te-laatritten en uitreiking/gebruik gratis ritkaarten

De norm ligt hiermee gemiddeld op 80,31%, overeenkomstig de gestelde norm.

9. Trivia

- ✘ In 2008 is de Internet-site van Connexxion voor Wmo-boekingen op de schop genomen en meer gespist op de doelgroep die ermee moet werken.
- ✘ Door Connexxion is een aantal maatregelen genomen die verder verbetering zouden moeten waarborgen. Dit zijn o.m.:
 - ✘ Verdere uitwerking van voldoende capaciteit qua voertuigen en personeel; hierbij is m.n. het aanbod bij de onderaannemers zeker gesteld;
 - ✘ Extra formatie en training op het call-center;
 - ✘ Pro-actieve benadering van de klanten wanneer een rit te laat dreigt te komen.

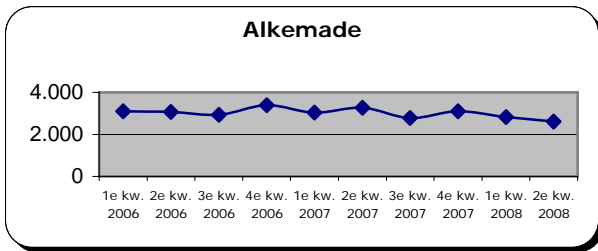
10. Conclusie

Samengevat hebben we in het eerste halfjaar van 2008 gezien dat:

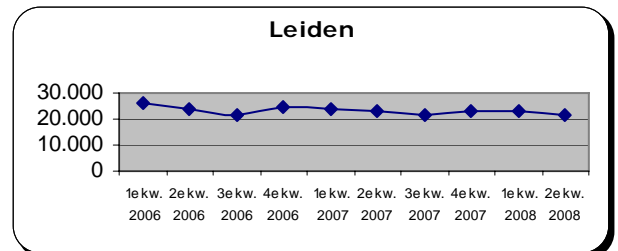
- a. het gebruik is afgenomen met 5,68% ten opzichte van 2007;
- b. het OV-gebruik lijkt te stabiliseren rond de 10-12% van het totaal aantal gebruikers en voornoemde daling mn. op het conto van de Wmo-gebruikers komt;
- c. het aantal zones, dat per rit gereisd wordt, het aantal vervoerspassen en de gratis begeleiders stabiele cijfers vormen binnen het geheel;
- d. het kwaliteitsniveau van de Regiotaxi, voor wat betreft de stiptheid, goed begon in 2008; in mei en juni kampte men met gevolgen van de landelijke busstakingen. Hoe hiermee omgegaan zal worden, is momenteel punt van discussie;
- e. afhandeling van de klachten geschiedt binnen de gestelde termijn, gemiddeld 3,1 dag.;
- f. de telefonische bereikbaarheid begint in het eerste kwartaal zeer goed. Hierna gaat het in de stakingsmaanden omlaag en kan het niet anders dan als 'slecht' bestempeld worden;
- g. het gebruik van de ophaalpunten Winkelhof en Breestraat is stabiel en op een goed gemiddelde. Het ophaalpunt bij het Station Leiden lijkt iets op te krabbelen na de vrije val waarin het – a.g.v. bouwwerkzaamheden en de verplaatsing terecht was gekomen;
- h. afgifte van de gratis ritkaarten door de chauffeurs bij te laat ophalen voldoet aan de gestelde norm;
- i. de kwaliteitseisen die aan het product gesteld worden een doorlopend punt van aandacht zijn zowel voor de vervoerder als voor de regio.

Addendum I

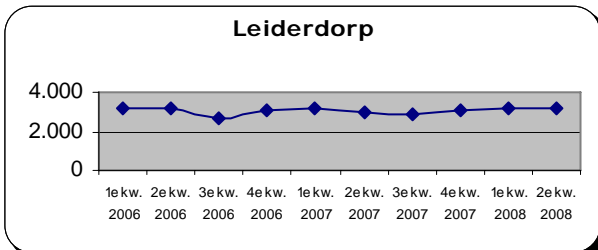
Rittengebruik over de jaren



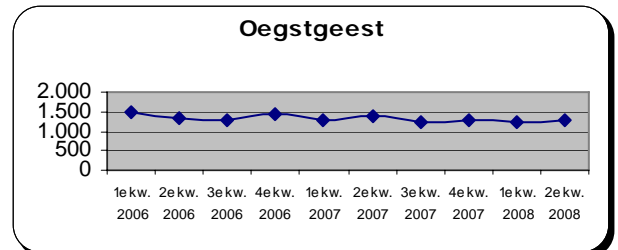
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2008: Alkemade



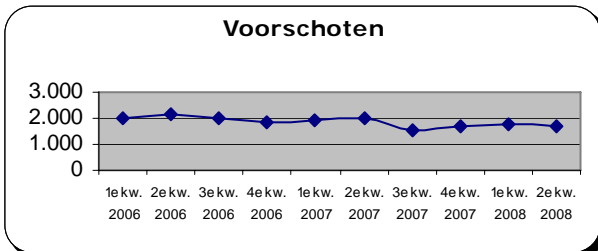
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2008: Leiden



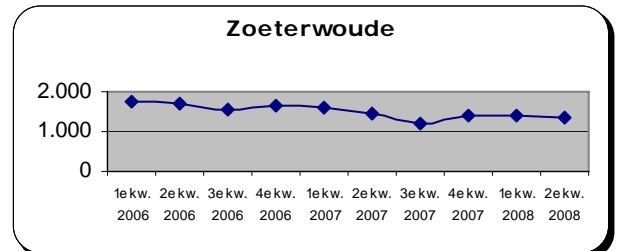
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2008: Leiderdorp



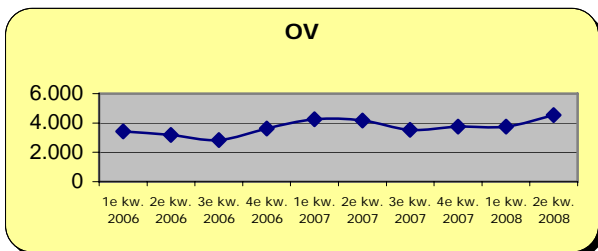
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2008: Oegstgeest



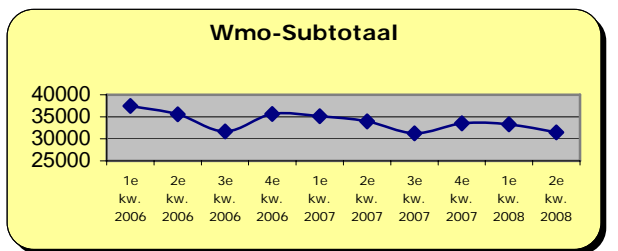
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2008: Voorschoten



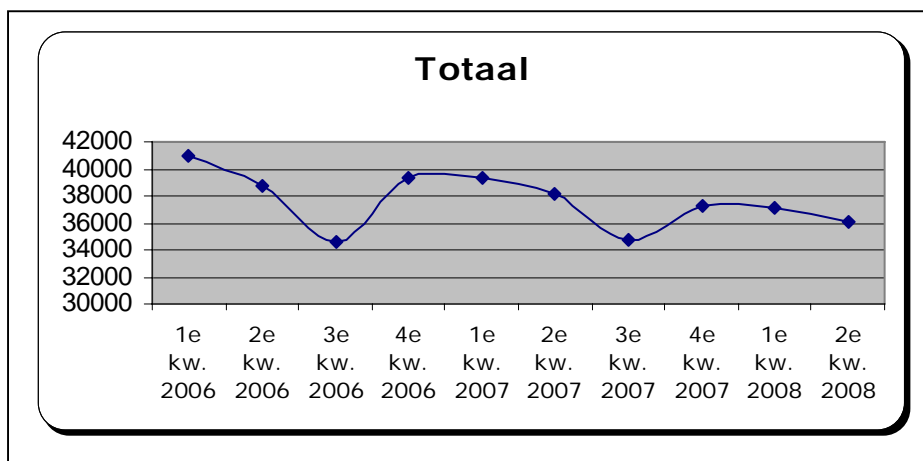
Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2008: Zoeterwoude



Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2008: OV



Gebruik Regiotaxi over de jaren 2006-2008: WMO



Addendum II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2008

PLAATS	Aantal ver- voers-passen gemiddeld aantal ritten per in 2008 maand in 2008		JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	TOT. 2008
	Alkemade	425	1.014	939	877	1.005	1.007	917	694	738
Leiden	3.369	7.637	7.436	7.203	8.270	7.520	7.326	6.615	6.426	50.796
Leiderdorp	546	1.010	1.053	1.027	1.106	1.105	1.047	979	1.046	7.363
Oegstgeest	295	432	397	403	442	438	403	416	415	2.914
Voorschoten	411	597	544	567	672	543	603	534	465	3.928
Zoeterwoude	323	469	438	408	533	505	404	427	399	3.114
OV-Algemeen	0	1.310	1.195	1.197	1.366	1.216	1.467	1.863	1.189	9.493
<i>Subtotaal Wmo</i>	<i>5.369</i>	<i>11.159</i>	<i>10.807</i>	<i>10.485</i>	<i>12.028</i>	<i>11.118</i>	<i>10.700</i>	<i>9.665</i>	<i>9.489</i>	<i>74.292</i>
TOTAAL		12.469	12.002	11.682	13.394	12.334	12.167	11.528	10.678	83.785
gem. per dag (zones)			387	403	432	411	392	384	344	230
(gem. zones per rit)			33.542	32.703	37.883	35.223	35.395	33.689	31.173	239.608
			2,79	2,80	2,83	2,86	2,91	2,92	2,92	2,86

	% ritten	% passen	1e kwartaal	2e kwartaal
Alkemade	7,37	7,92	2.821	2.618
Leiden	60,63	62,75	22.909	21.461
Leiderdorp	8,79	10,17	3.186	3.131
Oegstgeest	3,48	5,49	1.242	1.257
Voorschoten	4,69	7,66	1.783	1.680
Zoeterwoude	3,72	6,02	1.379	1.336
OV-Algemeen	11,33		3.758	4.546
<i>Subtotaal Wmo</i>				
TOTAAL			37.078	36.029
gem. per dag (zones)			407	396
(gem. zones per rit)			104.128	104.307
			2,81	2,90

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

PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	TOT.2008
Alkemade	3.085	2.952	3.719	3.761	3.576	2.547	2.624	22.264
Leiden	18.910	18.488	21.069	19.339	19.081	17.596	17.179	131.662
Leiderdorp	3.347	3.219	3.577	3.438	3.412	3.146	3.209	23.348
Oegstgeest	1.216	1.282	1.361	1.485	1.278	1.324	1.319	9.265
Voorschoten	1.913	1.927	2.375	1.902	2.127	1.878	1.729	13.851
Zoeterwoude	1.571	1.425	1.943	1.799	1.422	1.526	1.405	11.091
OV-Algemeen	3.500	3.410	3.839	3.499	4.499	5.672	3.708	28.127
TOTAAL	33.542	32.703	37.883	35.223	35.395	33.689	31.173	239.608

PLAATS	gem. aantal zones per		gem. aantal zones	
	1e kw. rit	2e kw. per rit	1e kw. rit	2e kw. per rit
Alkemade	9.756	3,46	9.884	3,78
Leiden	58.467	2,55	56.016	2,61
Leiderdorp	10.143	3,18	9.996	3,19
Oegstgeest	3.859	3,11	4.087	3,25
Voorschoten	6.215	3,49	5.907	3,52
Zoeterwoude	4.939	3,58	4.747	3,55
OV-Algemeen	10.749	2,86	13.670	3,01
TOTAAL	104.128	2,81	104.307	2,90