

MANAGEMENT-INFORMATIE OV-TAXI LEIDSE REGIO

Jaaroverzicht 2005

(inclusief specificatie over 4^e kwartaal)

Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland /
Bestuurscommissie OV-taxi leidse regio
(op basis gegevens van Connexxion Taxi Services)

februari 2006
vastgesteld 15 februari 2006

INHOUDSOPGAVE

BLADZIJDE

A. ALGEMEEN GEDEELTE (inclusief grafieken)

1. Inleiding	3
2. Gebruik OV-taxi leidse regio	3
3. Stiptheid rituitvoering	4
4. Klachtenoverzicht	5
5. Klachtenafhandeling	5
6. Telefonische bereikbaarheid reservecentrale	6
7. Inrichting en gebruik ophaalpunten	6
8. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen	7
9. Conclusie	8

B. INHOUDELIJK GEDEELTE (inclusief grafieken)

1. Aantal vervoerpashouders	9
2. Percentage vervoerspassen t.o.v. de inwoners per gemeente	9
3. Aantal vervoerde (betalende) personen (ritten)	10
4. Gemiddeld aantal betaalde zones per rit	10
5. Gemiddeld aantal betaalde zones per gemeente	11
6. Gemiddeld aantal betaalde zones per pashouder per gemeente	11
7. Aantal personen als gratis begeleider	12

BIJLAGEN:

Bijlage 1: Percentage vervoerspassen t.o.v. de inwoners per gemeente 2004 en 2005	14
Bijlage 2: Rittenoverzicht OV-taxi leidse regio 2005	15
Bijlage 3: Rittenoverzicht OV-taxi leidse regio 2004	16
Bijlage 4: Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten OV-taxi leidse regio (per gemeente) 2005	17
Bijlage 5: Aantal personen als gratis begeleider	18

Management informatie

Jaaroverzicht 2005

(inclusief specifieke gegevens over het 4^e kwartaal 2005)

A. ALGEMEEN GEDEELTE (inclusief grafieken)

1. Inleiding

Ingaande 2004 is besloten over te gaan tot een halfjaarlijkse managementrapportage met betrekking tot de uitvoering van het regionale CVV-project: de OV-taxi leidse regio. In oktober 2005 is de managementrapportage over het 1^e halfjaar 2005 uitgebracht. Deze is op 9 november door de bestuurscommissie OV-taxi leidse regio vastgesteld en is gezien het late tijdstip van presentatie, alleen verspreid onder de deelnemende gemeenten (ambtelijk en bestuurlijk) en de leden van de klankbordgroep.

In de managementrapportage over 2004 berichtten wij, dat de opgave van het totaal aantal Wvg-vervoerspashouders van Connexxion Taxi Services nog niet overeen bleek te stemmen met het totaal van de opgaven van de gemeenten zelf. In die rapportage is toen uitgegaan van de gemeentelijke opgaven. Eind 2004/ begin 2005 is een grote 'op-schoningsactie' afgerond en komt het door Connexxion Taxi Services gehanteerde aantal overeen met de gegevens van de betrokken gemeenten. Het resultaat is in deze managementrapportage over het gehele jaar 2005 verwerkt.

2. Gebruik van de OV-taxi leidse regio

In het vierde kwartaal van 2005 is het gebruik van de OV-taxi leidse regio gedaald tot gemiddeld 455 ritten per dag. In hetzelfde kwartaal van 2004 was dit nog 486, derhalve een daling van 6,38 %. Hierbij wordt opgemerkt dat ten opzichte van het tweede kwartaal 2005 wel sprake is van een lichte stijging. Het gemiddeld aantal ritten per dag bedroeg in dat kwartaal 444. Het aantal OV-gebruikers (niet-Wvg-pashouders) daalde fors en wel met 36,5 % ten opzichte van hetzelfde kwartaal in 2004. In de maand december werden 1323 gebruikers geregistreerd, zijnde 9,5 % van het totaal aantal ritten (over geheel 2005 was dit percentage gemiddeld 9,01; in de jaren 2004 en 2003 waren deze percentages nog respectievelijk 12,3 en 8,8 %).

Ritten 2005

Over geheel 2005 werden 162.222 ritten uitgevoerd. In 2004 waren dit er nog 178.048, derhalve een daling van 8,9 %! Indien deze daling nader wordt gespecificeerd in OV- en Wvg-gebruik, leidt dit tot de volgende resultaten:

OV : 14.624 ritten ofwel 33,4 % minder dan het gebruik in 2004 (21.945 ritten);
Wvg: 147.598 ritten ofwel 5,5 % minder dan het gebruik in 2004 (156.103 ritten).

Zones 2005

In totaal werden in 2005 449.866 zones betaald (inclusief de opstapzone). Dat aantal was in 2004 nog 488.423 hetgeen een daling van 7,9 % inhoudt. Indien ook deze daling nader wordt gespecificeerd in het OV- en Wvg-gebruik, geeft dit het volgende resultaat:

OV : 39.819 zones ofwel 40,8 % minder dan het gebruik in 2004 (67.250 zones)
Wvg: 410.047 zones ofwel 2,6 % minder dan het gebruik in 2004 (421.173 zones)

Zolang geen nader onderzoek middels bijvoorbeeld een enquête is uitgevoerd kunnen geen concrete redenen voor deze teruggang worden aangegeven. De daling is wellicht te wijten aan de wijziging van de regels ten aanzien van de vooraanmeldtijd en ophaaltijd, de teruggang in aantallen ritten heeft zich immers tegelijkertijd met de invoering hiervan voorgedaan. Hierbij wordt nog wel opgemerkt dat landelijk sprake is van een lichte teruggang van het gebruik van het Openbaar Vervoer in zijn algemeenheid.

Aantal zones per rit in 2005

In 2005 is bij het OV gebruik sprake van een daling van het aantal zones ten opzichte van het aantal ritten, teruggang van de gemiddelde ritlengte. Bij de Wvg-klanten daarentegen is in 2005 sprake van een nagenoeg gelijk gebleven c.q. een zéér beperkte toename van de ritlengte.

Over het geheel genomen betekent dit dat de gemiddelde ritlengte (inclusief de opstapzone) van 2,74 naar 2,77 zone is toegenomen. Nader gespecificeerd bekend dit het volgende:

OV-gebruik: 2,72 zones per rit (in 2004 3,06 zones per rit)
Wvg-gebruik: 2,78 zones per rit (in 2004 2,70 zones per rit)

3. Stiptheid rituitvoering

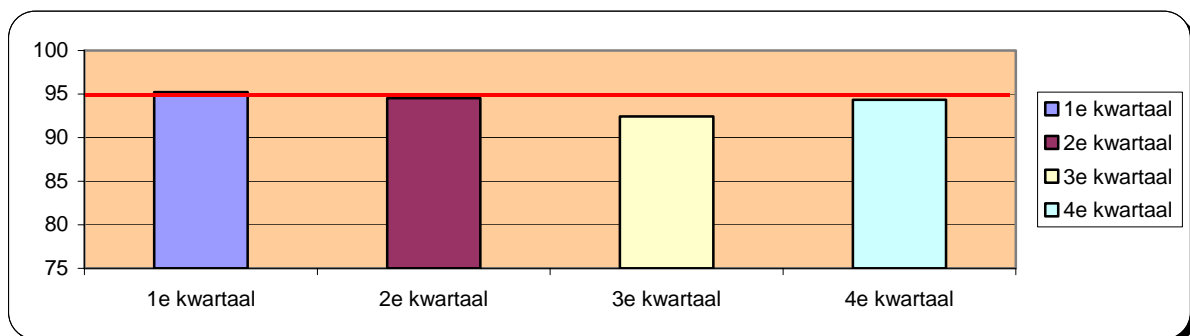
Op tijd (met inachtneming van de afgesproken gemiddelde (maximale) instaptijd van 5 minuten):

oktober: 95,28 %
november: 94,24 %
december: 93,43 %

ofwel gemiddeld in het vierde kwartaal van 2005: 94,32 %
(in het 4^e kw. 2004: 95,36 %)

In het eerste kwartaal 2005 was dit gemiddeld 95,22 %
" " tweede " " " " " " " " " " 94,53 %
" " derde " " " " " " " " " " 92,42 %
" " vierde " " " " " " " " " " 94,32 %
ofwel gemiddeld in het gehele jaar 2005: 94,12 %

De afgesproken kwaliteitsnorm is minimaal 95 %.



De enigszins tegenvallende resultaten wat betreft het serviceniveau, zeker gedurende het derde kwartaal 2005, zijn grotendeels terug te voeren op overmacht bij Connexxion Taxi Services. Interne problemen zoals langdurige ziekte onder zowel de chauffeurs als onder het personeel van het callcenter hebben er voor gezorgd dat het beoogde serviceniveau van tenminste 95% niet is behaald. De bestuurscommissie OV-taxi leidse regio heeft er medio november 2005 bij Connexxion Taxi Services op aangedrongen alles in het werk te stellen het vereiste serviceniveau van tenminste 95% weer te gaan behalen. De regio zal de ontwikkelingen dienaangaande nauwlettend blijven volgen.

4. Klachtenoverzicht

De belangrijkste door de vervoerder ontvangen klachten in het 4^e kwartaal van 2005 en in geheel 2005 zijn:

Inhoud klacht:	<i>okt</i>	<i>nov</i>	<i>dec</i>	<i>4^e kw.</i>	<i>1^e kw.</i>	<i>2^e kw.</i>	<i>3^e kw.</i>	<i>totaal</i>
het op tijd rijden	50	33	24	107	58	87	110	362
Ritprijs/afrek.wijze/betaling	14	15	13	42	57	17	22	138
Chauffeursgedrag	13	8	6	27	18	18	22	85
Klachtafhandeling	5	2	1	8	9	6	18	41

In het 4^e kwartaal van 2005 werden in totaal 311 klachten ingediend. In de eerste drie kwartalen waren dit respectievelijk 239, 209 en 274 klachten. Over geheel 2005 ontving de vervoerder 1033 klachten. Ten opzichte van het aantal ritten betekent dit voor het 4^e kwartaal 7,4 pro mille en voor het gehele jaar 2005 6,37 pro mille, derhalve boven de landelijk gehanteerde norm van 5 per 1000 ritten. Van de genoemde 6,37 pro mille klachten ging er in totaal 3,1 pro mille over het niet op tijd rijden en ritprijs/wijze van afrekenen/ betaling.

De eerder geschetste achtergrondproblematiek ten aanzien van het niet behalen van het vereiste serviceniveau is een belangrijke reden voor de toename van het aantal klachten. Wanneer het serviceniveau niet behaald wordt, de taxi's de klanten niet op tijd bereiken, neemt het aantal klachten toe. Het callcenter wordt vervolgens met meer vragen over het niet verschijnen van de taxi's benaderd waardoor de telefonische wachttijd bij het callcenter toeneemt wat wederom tot klachten leidt. Door inzet van meer chauffeurs, na het behalen van het vereiste diploma, en op peil brengen van de personele capaciteit van het callcenter heeft Connexxion Taxi Services getracht het serviceniveau te verbeteren en mede daardoor het aantal klachten terug te dringen.

5. Klachtenafhandeling

Connexxion Taxi Services heeft in de tweede helft van 2004 maatregelen genomen ter verbetering van de klachtenafhandeling. Een klachtenprotocol is in werking getreden en in organisatorisch opzicht is veel aandacht besteed aan een tijdige en adequate klachtenafhandeling. Mede hierdoor vindt de afhandeling van de klachten, ondanks het toegenomen aantal, conform afspraak binnen 10 werkdagen plaats.

In januari 2005 is door een medewerkster van het Holland Rijnland een telefonische enquête gehouden in verband met de klachtenafhandeling door Connexxion Taxi Services in de maand november 2004.

Over de klachtenafhandeling waren duidelijk meer klagers tevreden nl. 68 % ten opzichte van 64% en 50% bij de twee vorige onderzoeken, waarover in de jaarrapportage 2003 melding is gemaakt. Wat betreft de tijdigheid van de afhandeling was er wederom een

duidelijk lagere, doch zeer sterk verbeterde beleving bij de klagers: 78 % ten opzichte van 100 % blijktens de gegevens van de vervoerder (jaarrapportage 2003: 45 % ten opzichte van het percentage van 70 blijktens de gegevens van de vervoerder). Het streven was de telefonische enquête volgens gelijklopende opzet in het najaar van 2005 nogmaals te herhalen. Helaas is dit gezien personele wisselingen bij de administratie van de OV-taxi leidse regio niet mogelijk geweest.

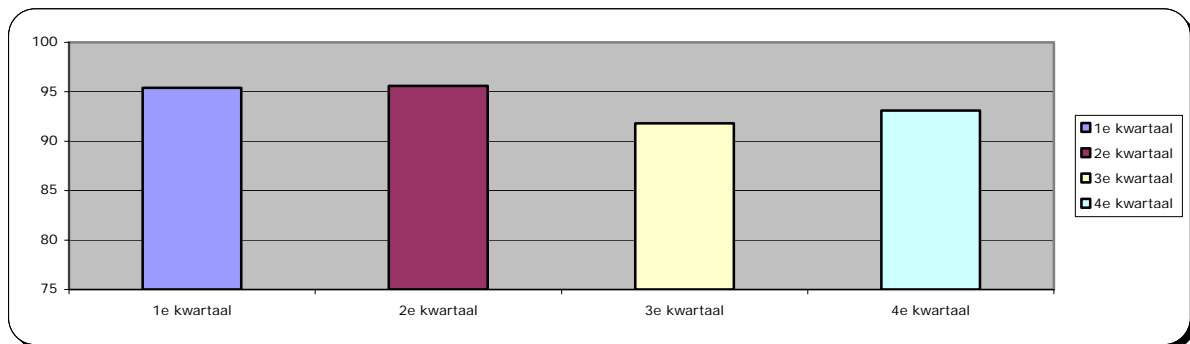
6. Telefonische bereikbaarheid reservecentrale

Het servicelevel van Connexxion Taxi Services (na 90 seconden beantwoord) in het vierde kwartaal van 2005 was:

oktober : 94,5 %
november : 94,1 %
december : 90,7 %

Gemiddeld derhalve 93,1 % ; in het eerste, tweede en derde kwartaal van 2005 waren de gemiddelden resp. 95,4 % , 95,6 % en 91,8 %

Gemiddeld over geheel 2005 genomen was dit percentage 94 %. Zoals reeds eerder gesteld is dit tegenvallende percentage het gevolg van daling van het serviceniveau waardoor het callcenter met veel meer telefonische vragen werd benaderd.



7. Gebruik en aanpassing ophaalpunten

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

- in de Breesstraat te Leiden, nabij het Stadhuis;
- achter het Station Leiden Centraal;
- nabij de Winkelhof te Leiderdorp.

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

Het gemiddeld gebruik per maand in 2005 van de drie ophaalpunten is in onderstaand overzicht aangegeven:

Ophaalpunt	1e kw.	2 ^e kw	3e kw	4e kw	(4e kw 2005)
a. Breesstraat	130,3 x	135,0 x	131,7 x	129,7 x	(185,0 x)
b. Station Leiden Centraal	63,3 x	50,7 x	91,3 x	104,0 x	(128,0 x)
c. de Winkelhof	19,0 x	42,3 x	58,3 x	74,0 x	(30,3 x)

Ad a. ophaalpunt Breestraat

Evenals het totale gebruik van de OV-taxi is ook het gebruik van het ophaalpunt aan de Breestraat in 2005 ten opzichte van 2004 teruggelopen. Het aantal loosmeldingen (de chauffeur en de klant hebben elkaar niet getroffen) bedroeg bij dit ophaalpunt gemiddeld 9,8 x per maand, ofwel circa 7,4 % van het aantal uitgevoerde ritten. In de tweede helft van 2004 is dit ophaalpunt verplaatst naar de bushalte aldaar, zodat in het bushokje door de klanten van de OV-taxi beschut op vervoer kan worden gewacht.

Ad b. ophaalpunt Station Leiden Centraal

Ten opzichte van 2004 is ook het gebruik van dit ophaalpunt fors afgenomen. Ten aanzien van de vermelde aantallen wordt opgemerkt dat medio augustus 2005 geconstateerd is dat tot dat moment alleen de vertrekritten bij dit opstappunt werden vermeld. Uiteraard is bij dit punt ook sprake van ritten waarbij de klant wordt gebracht. Vanaf augustus 2005 heeft hierop een correctie plaatsgevonden. Opvallend en zorgelijk is het aantal loosmeldingen bij dit ophaalpunt, namelijk gemiddeld 9,2 per maand, ofwel circa 11,7 % van het uitgevoerde aantal ritten. In een overleg met de gemeente Leiden is aangekaart of verplaatsing van het ophaalpunt achter het Centraal Station te Leiden naar de voorkant mogelijk is. Dit zou voor meer duidelijkheid voor de reiziger zorgen aangezien hier immers ook de 'gewone' taxi's gestationeerd zijn. De gemeente Leiden heeft aangegeven dat wanneer het terrein aan de voorzijde van het station na diverse bouwwerkzaamheden (o.a. t.b.v. de RijnGouweLijn) definitief wordt ingericht bezien zal worden of een andere locatie voor de OV-taxi aan de voorzijde kan worden gevonden. Tot die tijd blijft het ophaalpunt aan de zeezijde van het station. Wel zal worden bezien of in onderling overleg tussen NS en gemeente verwijzingsbordjes in de stationshal kunnen worden geplaatst evenals op het plein aan de achterzijde van het station.

Ad c. ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp

Het gebruik van dit ophaalpunt is vanaf het tweede kwartaal 2005 behoorlijk toegenomen. Het aantal loosmeldingen is het laagst van de ophaalpunten, namelijk gemiddeld 2,8 per maand, ofwel circa 5,9 % van het aantal uitgevoerde ritten. De reacties van gebruikers van dit ophaalpunt op de verplaatsing naar de bushalte aan de overzijde van de straat is over het algemeen positief te noemen. Door de gemeente Leiderdorp wordt nog bezien of verwijzing aan de buitenzijde van het winkelcentrum naar dit ophaalpunt mogelijk is. Inmiddels is vernomen dat de beheerder van de Winkelhof verwijzing binnen dit winkelcentrum van de hand heeft gewezen.

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 toegesonden. Tot 2005 was het alleen mogelijk om van één tegoedbon tegelijkertijd gebruik te maken voor een korte rit van één zone. In 2005 is met de vervoerder overeengekomen om het mogelijk te maken tegoedbonnen te sparen om een langere reis tot maximaal 3 reiszones te maken. Vanaf het moment dat dit mogelijk is gemaakt blijkt dat klanten meer gebruik maken van de uitgereikte tegoedbonnen.

Het 2e halfjaar van 2005 geeft het volgende beeld t.a.v. uitgereikte tegoedbonnen:

- juli 82,84 %
- augustus 80,48 %
- september 80,13 %
- oktober 80,31 %
- november 79,70 %
- december 80,31 %

derhalve gemiddeld 80,6 %, overeenkomstig de gestelde norm. Overigens blijft dit onderdeel een voortdurend punt van aandacht voor de vervoerder en de chauffeurs.

9. Conclusie

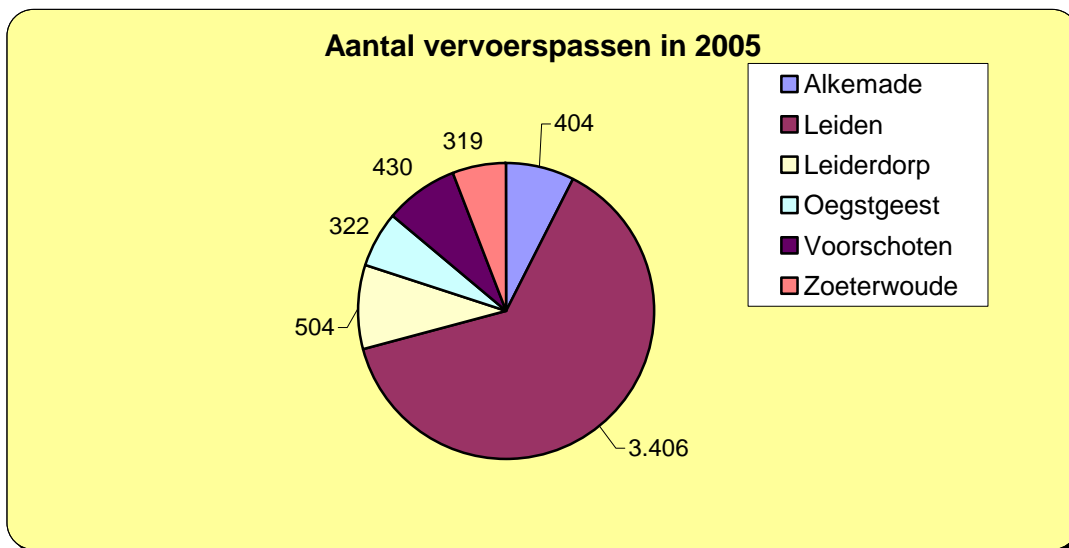
Al met al kan worden geconcludeerd, dat in 2005 :

- a. het gebruik is afgenomen waarbij sprake is van een daling van 8,9 % ten opzichte van 2004;
- b. ten opzichte van het jaar 2004 het aantal OV-gebruikers (niet-pashouders) in 2005 fors is gedaald en wel met bijna 33,4 %;
- c. de stiptheid van de rituitvoering gedurende het gehele jaar gemiddeld genomen net onder het gestelde minimum van 95 % is gekomen (94,3%);
- d. het aantal ingediende klachten is gestegen van 274 in het derde kwartaal naar 311 in het vierde kwartaal; ten opzichte van het aantal ritten in beide kwartalen betekent dit respectievelijk 7,47 pro mille en 7,44 pro mille, derhalve boven de landelijk wel gehanteerde norm van 5 klachten per 1000 ritten. In 2004 lagen deze percentages lager, en wel respectievelijk 4,89 en 4,69 pro mille. Een achteruitgang derhalve. Voor het gehele jaar 2005 bedroeg het aantal gemiddeld 6,37 pro mille;
- e. de tijdigheid van de klachtenafhandeling het gehele jaar aan de gestelde kwaliteitseis heeft voldaan. De klagers waren bij de enquête die begin 2005 is uitgevoerd duidelijk meer tevreden over de afhandeling van hun klacht dan voorheen;
- f. de telefonische bereikbaarheid van de reserveercentrale mede gezien de persoonlijke problemen als redelijk is te kwalificeren; (in 2005 94%)
- g. het gebruik van de drie ophaalpunten duidelijk verschillend is. Alleen nabij de Winkelhof is sprake van toename van het gebruik van het ophaalpunt. Met name het gebruik van het punt nabij Leiden Centraal is zeer teleurstellend. Voor alle punten geldt dat het gebruik in de laatste twee maanden van 2005 sterk is afgenomen. De achterliggende reden hiervan is onbekend. Bij het heraanbestedingstraject voor de OV-taxi wat begin 2005 is gestart is dit een punt van aandacht;
- h. de afgifte van tegoedbonnen door de chauffeurs bij het te laat ophalen in 2005 aan de gestelde eis dienaangaande voldoet;
- i. De kwaliteitseisen die aan het product gesteld worden een doorlopend punt van aandacht is zowel voor de vervoerder als voor de regio.

B. INHOUDELIJK GEDEELTE (inclusief grafieken)

1. Aantal vervoerspashouders

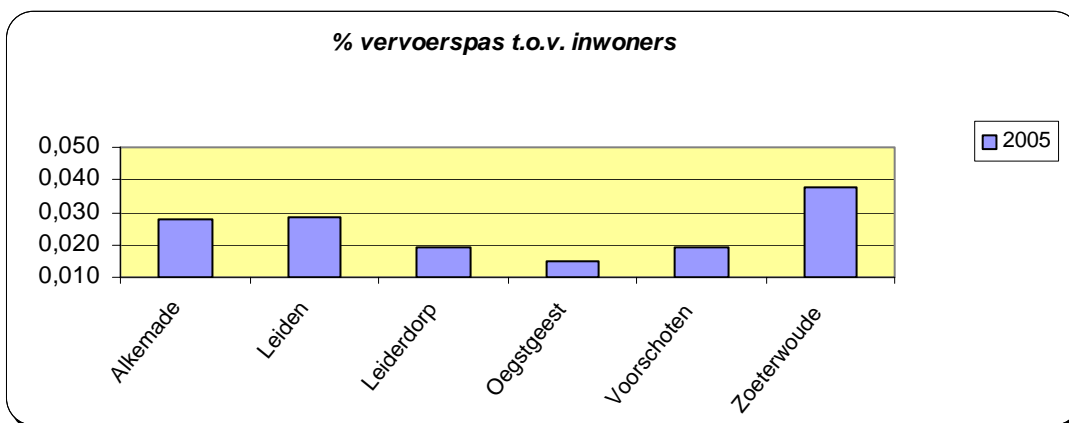
In de jaarrapportage van 2004 is het aantal verstrekte vervoerspassen van vorige jaren niet als vergelijkingsmateriaal opgenomen omdat die cijfers niet betrouwbaar bleken. Vanaf 2005 is sprake van een afgeronde opschoningsactie van de bestanden. De in deze rapportage vermelde aantallen komen overeen met de overzichten van de gemeenten en Connexion Taxi Services.



(zie ook bijlage 1)

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

Uit de hieronder opgenomen grafiek blijkt, dat in de gemeente Zoeterwoude procentueel gezien de meeste inwoners de beschikking hebben over een vervoerspas, namelijk 3,7 % van het aantal inwoners. Het laagste aantal pashouders per inwoner heeft de gemeente Oegstgeest met een percentage van 1,5. Het gemiddelde percentage van het totaal in de regio is 2,5.



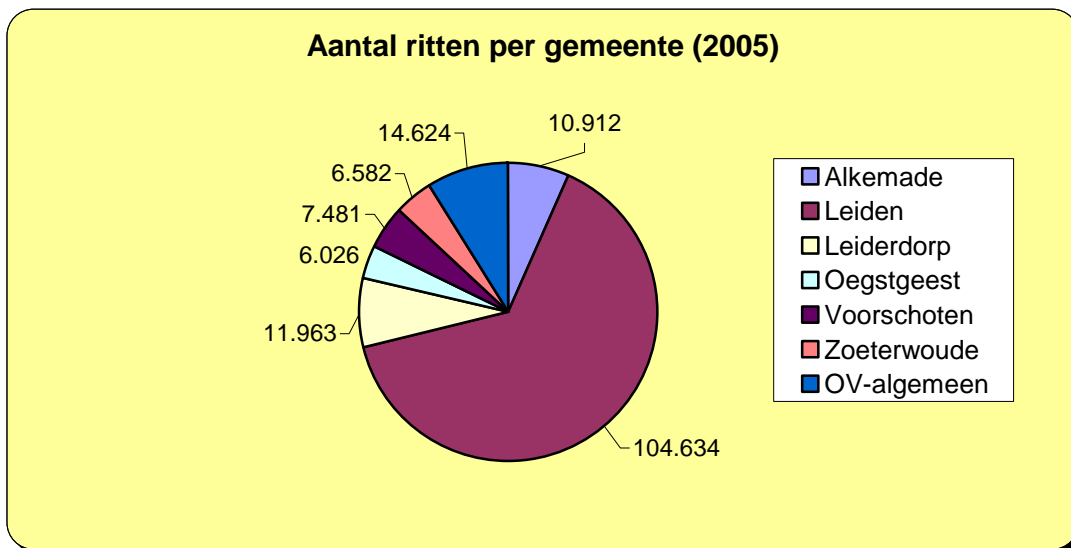
(zie voor het totale overzicht bijlagen 1,2 en 3)

3. Aantal vervoerde (betalende) personen (ritten)

Zoals blijkt uit het overzicht in bijlage 2 is het aantal ritten in het vierde kwartaal ten opzichte van het derde kwartaal van 2005 met 13,9 % gestegen. In 2004 was er in het vierde kwartaal sprake van een stijging ten opzichte van het derde kwartaal van ruim 7,8 %.

(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 OV-taxi. Gratis begeleiders, kinderen onder de 4 jaar etc. worden niet meegerekend.)

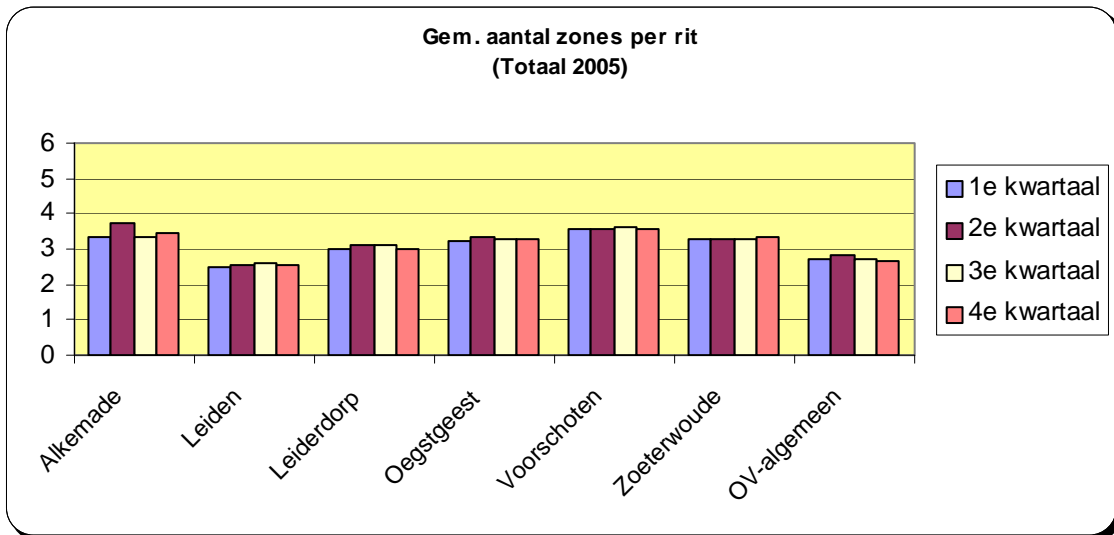
Uit het overzicht in bijlage 2 blijkt tevens, dat het gemiddeld aantal betalende personen per dag in de maand juli 2005 is gedaald tot een aantal van 378 per dag. Over geheel 2005 gezien bedroeg het (tegenvallende) gemiddelde aantal ritten per dag 444. In 2004 was dit gemiddelde nog 487 per dag, derhalve een daling van 8,8 %.



(zie voor het totaaloverzicht de bijlagen 2 en 3)

4. Gemiddeld aantal betaalde zones per rit

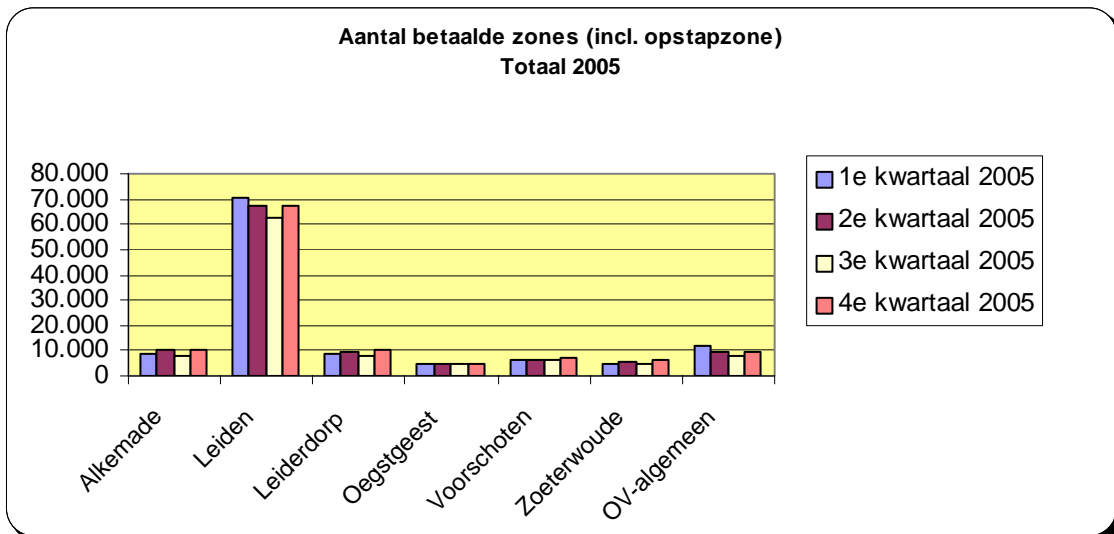
Uit de hierna volgende grafiek blijkt, dat (net zoals in het eerste kwartaal) ook in het 3e en 4e kwartaal van 2005 pashouders uit de gemeente Voorschoten gemiddeld genomen de langste rit maakten, te weten respectievelijk 3,64 en 3,55 zones per rit (incl. de opstapzone). Zoals ook in de eerste twee kwartalen het geval was, maakten de Leidse pashouders gemiddeld de kortste rit en wel met gemiddeld 2,62 en 2,56 zones. Het regio-gemiddelde in het 3^e en 4^e kwartaal was respectievelijk 2,81 en 2,78 (in de eerste twee kwartalen van 2005 was dit respectievelijk 2,71 en 2,80).



(zie ook bijlage 4)

5. Gemiddeld aantal betaalde zones per gemeente

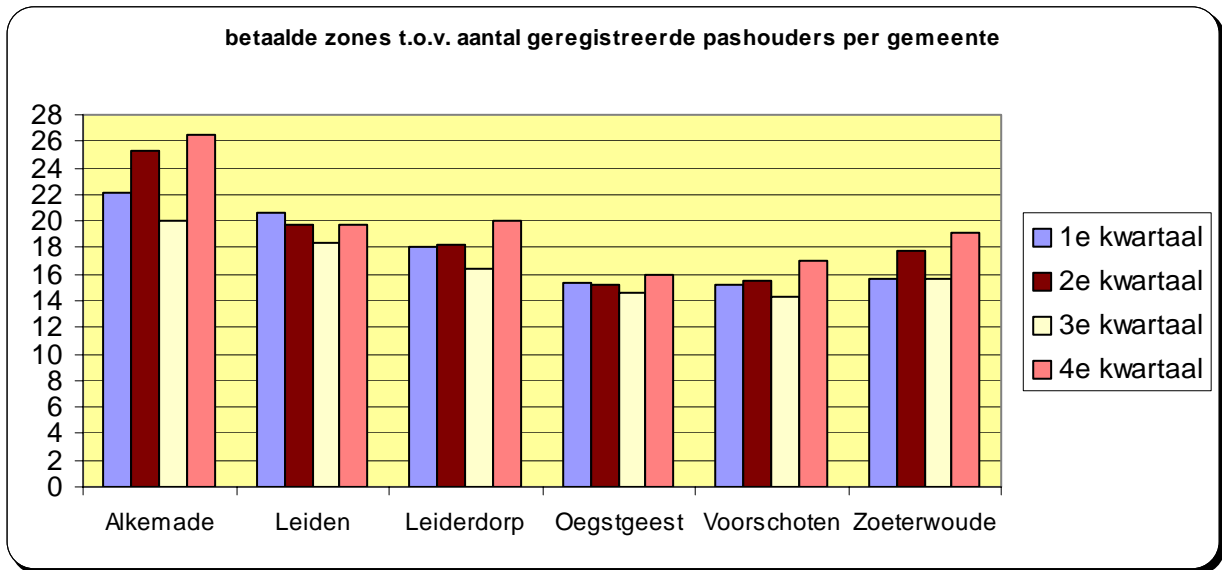
Hieronder is in de grafiek weergegeven het aantal betaalde zones (inclusief opstapzones) per kwartaal per gemeente.



(zie ook bijlage 4)

6. Gemiddeld aantal betaalde zones per pashouder per gemeente

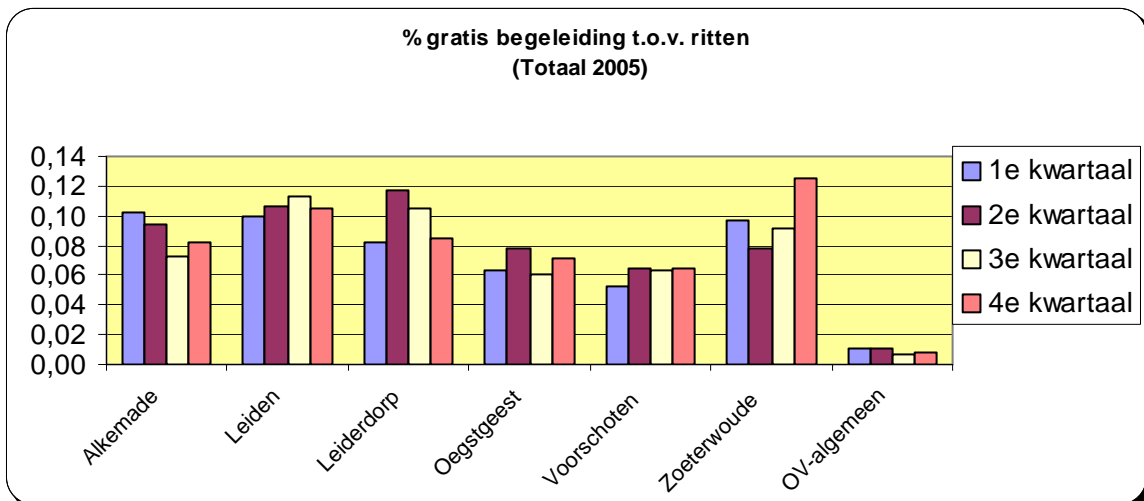
In de hierna volgende grafiek komt tot uitdrukking dat voor het gehele jaar 2005 in Alkemade per pashouder gemiddeld het hoogste aantal zones (23,45) per kwartaal is betaald. Het gemiddeld laagste aantal zones (15,28) per kwartaal werd in Oegstgeest betaald.



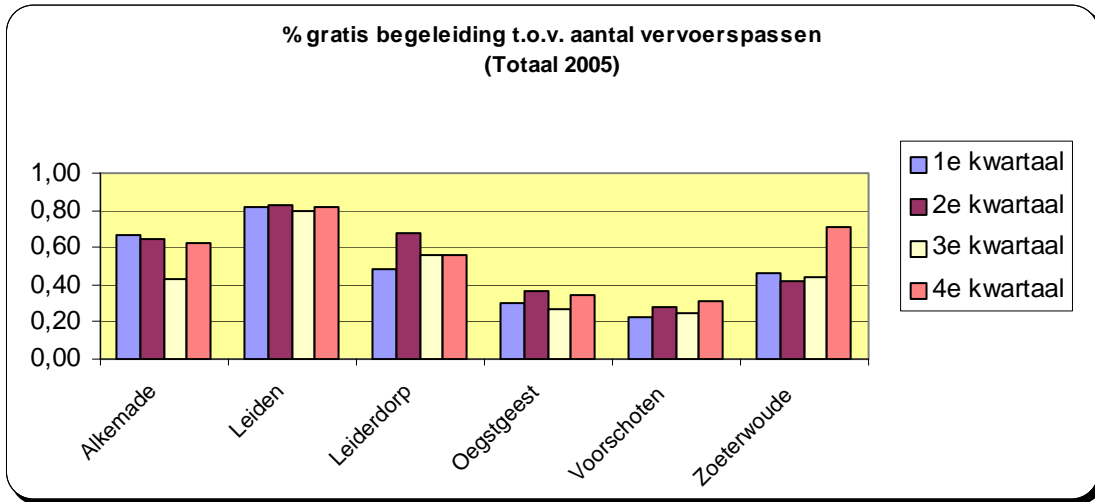
(zie het overzicht op bijlage 4)

7. Aantal personen als gratis begeleider

In onderstaande grafiek is het percentage gratis begeleidingen ten opzichte van het aantal ritten te zien. In het 3e kwartaal heeft Leiden het hoogste percentage. In het 4^e kwartaal wordt het hoogste percentage echter genoteerd in de gemeente Zoeterwoude.



De volgende grafiek geeft een beeld van het percentage gratis begeleidingen ten opzichte van het aantal uitgegeven vervoerspassen in iedere gemeente van de Leidse Regio. Daaruit blijkt, dat de pashouders in de gemeente Leiden in alle kwartalen van 2005 relatief het meest gebruik maakten van gratis begeleiding op medische indicatie. Bij de pashouders in Voorschoten vond in het gehele jaar 2005 het laagste percentage gratis begeleiding plaats, gemiddeld 0,27.



(zie voor het totale overzicht bijlage 5).

I.I. de Bruyne-Schild, P. van Rhijn
Coördinator OV-taxi leidse regio
1 februari 2006

BIJLAGEN

Bijlage 1

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

<i>2004</i>			<i>2005</i>		
Aantal pas- houders	inwoners	%	Aantal pas- houders	inwoners	%
383	14495	0,026	404	14501	0,028
3.501	118701	0,029	3.406	118563	0,029
511	26209	0,019	504	26154	0,019
346	21215	0,016	322	21309	0,015
440	22479	0,020	430	22712	0,019
223	8521	0,026	319	8509	0,037
5.404	211620	0,026	5.385	211748	0,025

Bijlage 3
Rittenoverzicht OV-taxi leidse regio 2004

PLAATS	Aantal vervoers passen in 2004	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG.	SEPT.	OKT.	NOV.	DEC.	TOT.2004
Alkemade	383	823	781	946	882	818	808	727	775	759	764	915	906	9.904
Leiden	3.501	9.831	9.955	10.295	9.489	9.082	8.992	8.446	8.809	9.478	9.393	9.489	9.602	112.861
Leiderdorp	511	976	957	1.069	1.144	1.140	1.018	933	961	1.077	1.006	1.127	1.058	12.466
Oegstgeest	346	676	732	749	656	613	684	628	638	570	590	600	574	7.710
Voorschoten	440	586	642	700	654	556	628	526	569	634	685	705	666	7.551
Zoeterwoude	223	432	447	522	464	467	457	342	427	497	487	551	518	5.611
OV-algemeen		1.885	1.754	1.822	1.822	1.854	1.673	1.713	1.916	1.712	1.913	1.842	2.039	21.945
<i>Subtotaal Wvg</i>	<i>5.404</i>	<i>13.324</i>	<i>13.514</i>	<i>14.281</i>	<i>13.289</i>	<i>12.676</i>	<i>12.587</i>	<i>11.602</i>	<i>12.179</i>	<i>13.015</i>	<i>12.925</i>	<i>13.387</i>	<i>13.324</i>	<i>156.103</i>
TOTAAL		15.209	15.268	16.103	15.111	14.530	14.260	13.315	14.095	14.727	14.838	15.229	15.363	178.048
gem. per dag		490	526	519	504	469	475	430	455	491	479	508	496	487
(zones)		40.350	40.852	43.451	41.352	40.220	39.699	37.352	39.776	40.477	40.767	41.670	42.457	488.423
(gem. zones per rit)		2,65	2,68	2,70	2,74	2,77	2,78	2,81	2,82	2,75	2,75	2,74	2,76	2,74

	% ritten	% passen	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
Alkemade	5,56	7,09	2.550	2.508	2.261	2.585
Leiden	63,39	64,79	30.081	27.563	26.733	28.484
Leiderdorp	7,00	9,46	3.002	3.302	2.971	3.191
Oegstgeest	4,33	6,40	2.157	1.953	1.836	1.764
Voorschoten	4,24	8,14	1.928	1.838	1.729	2.056
Zoeterwoude	3,15	4,13	1.401	1.388	1.266	1.556
OV-algemeen	12,33		5.461	5.349	5.341	5.794
TOTAAL			46.580	43.901	42.137	45.430
gem. per dag			517	482	458	486
(zones)			124.653	121.271	117.605	124.894
(gem. zones per rit)			2,68	2,76	2,79	2,75

Bijlage 4

Overzicht betaalde zones t.o.v. ritten OV-taxi leidse regio (per gemeente) 2005

<i>PLAATS</i>	<i>JAN</i>	<i>FEB</i>	<i>MRT</i>	<i>APRIL</i>	<i>MEI</i>	<i>JUNI</i>	<i>JULI</i>	<i>AUG.</i>	<i>SEPT.</i>	<i>OKT.</i>	<i>NOV.</i>	<i>DEC.</i>	<i>TOT.2005</i>
Alkemade	2.819	2.656	3.461	3.277	4.192	2.743	2.488	2.760	2.811	3.223	3.885	3.578	37.893
Leiden	23.856	22.593	23.987	23.476	22.163	21.602	20.437	20.670	21.515	22.230	21.964	22.901	267.394
Leiderdorp	3.007	3.029	3.058	3.148	3.281	2.718	2.584	2.813	2.905	3.374	3.390	3.353	36.660
Oegstgeest	1.711	1.570	1.676	1.710	1.648	1.543	1.601	1.476	1.605	1.762	1.754	1.624	19.680
Voorschoten	2.289	2.157	2.105	2.305	2.195	2.171	1.956	1.971	2.234	2.459	2.476	2.359	26.677
Zoeterwoude	1.746	1.479	1.770	1.914	1.674	2.055	1.483	1.730	1.781	2.225	2.210	1.676	21.743
OV-algemeen	4.655	3.665	3.926	3.227	3.261	3.063	2.864	2.484	2.936	2.790	3.590	3.358	39.819
TOTAAL	40.083	37.149	39.983	39.057	38.414	35.895	33.413	33.904	35.787	38.063	39.269	38.849	449.866

<i>PLAATS</i>	<i>1e kwar- taal</i>	<i>gem. aantal zones per rit</i>	<i>zones t.o.v. geregistr. passen</i>	<i>2e kwar- taal</i>	<i>gem. aantal zones per rit</i>	<i>zones t.o.v. geregistr. passen</i>	<i>3e kwar- taal</i>	<i>gem. aantal zones per rit</i>	<i>zones t.o.v. geregistr. passen</i>	<i>4e kwar- taal</i>	<i>gem. aantal zones per rit</i>	<i>zones t.o.v. ge- registr. passen</i>
Alkemade	8.936	3,36	22,12	10.212	3,73	25,28	8.059	3,36	19,95	10.686	3,43	26,45
Leiden	70.436	2,50	20,68	67.241	2,56	19,74	62.622	2,62	18,39	67.095	2,56	19,70
Leiderdorp	9.094	3,02	18,04	9.147	3,12	18,15	8.302	3,12	16,47	10.117	3,01	20,07
Oegstgeest	4.957	3,24	15,39	4.901	3,32	15,22	4.682	3,26	14,54	5.140	3,26	15,96
Voorschoten	6.551	3,54	15,23	6.671	3,55	15,51	6.161	3,64	14,33	7.294	3,55	16,96
Zoeterwoude	4.995	3,29	15,66	5.643	3,29	17,69	4.994	3,28	15,66	6.111	3,35	19,16
OV-algemeen	12.246	2,72		9.551	2,82		8.284	2,72		9.738	2,65	
TOTAAL	117.215	2,71		113.366	2,80		103.104	2,81		116.181	2,78	

Bijlage 5
Aantal personen als gratis begeleider

PLAATS	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sept	okt.	nov	dec	TOTAAL
Alkemade	52	90	129	86	106	67	41	74	59	69	102	83	958
Leiden	931	867	1.000	1.022	892	897	963	911	833	896	856	1.015	11.083
Leiderdorp	77	72	97	106	123	113	96	80	105	106	76	102	1.153
Oegstgeest	39	31	26	36	43	37	26	28	33	39	36	37	411
Voorschoten	29	29	40	49	39	34	39	44	25	52	44	37	461
Zoeterwoude	56	29	61	59	33	42	31	46	62	86	76	66	647
OV-algemeen	25	13	10	11	16	10	7	4	8	7	6	16	133
<i>Subtotaal Wvg</i>	1.184	1.118	1.353	1.358	1.236	1.190	1.196	1.183	1.117	1.248	1.190	1.340	14.713
TOTAAL GRATIS	1.209	1.131	1.363	1.369	1.252	1.200	1.203	1.187	1.125	1.255	1.196	1.356	14.846
	1e kwar- taal	% t.o.v. aantal ritten	% t.o.v. aantal verv.pas	2e kwar- taal	% t.o.v. aantal ritten	% t.o.v. aantal verv.pas	3e kwar- taal	%t.o. v. aantal ritten	% t.o.v. aantal verv.pa s	4e kwar- taal	% t.o.v. aantal ritten	% t.o.v. aantal verv.pas	
Alkemade	271	0,10	0,67	259	0,09	0,64	174	0,07	0,43	254	0,08	0,63	
Leiden	2.798	0,10	0,82	2.811	0,11	0,83	2707	0,11	0,79	2767	0,11	0,81	
Leiderdorp	246	0,08	0,49	342	0,12	0,68	281	0,11	0,56	284	0,08	0,56	
Oegstgeest	96	0,06	0,30	116	0,08	0,36	87	0,06	0,27	112	0,07	0,35	
Voorschoten	98	0,05	0,23	122	0,06	0,28	108	0,06	0,25	133	0,06	0,31	
Zoeterwoude	146	0,10	0,46	134	0,08	0,42	139	0,09	0,44	228	0,12	0,71	
OV-algemeen	48	0,01		37	0,01		19	0,01		29	0,01		
<i>Subtotaal Wvg</i>	3655			3.784			3496			3778			
TOTAAL GRATIS	3703			3.821			3515			3807			