

## ***MANAGEMENT-INFORMATIE REGIOTAXI***

1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kwartaal 2007

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

September 2007, Vastgestelde versie

## INHOUDSOPGAVE

## BLADZIJDE

### A. ALGEMEEN GEDEELTE (inclusief grafieken)

1. Inleiding	3
2. Gebruik Regiotaxi	3
1. Zones 2007	4
2. Aantal zones per rit	4
3. Stiptheid ruitvoering	5
4. Klachtenoverzicht	6
5. Klachtenafhandeling	6
6. Telefonische bereikbaarheid reservecentrale	7
7. Gebruik ophaalpunten	7
8. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen	8
9. Conclusie	10

### B. INHOUDELIJK GEDEELTE (inclusief grafieken)

1. Aantal vervoerpashouders	11
2. Aantal vervoerspashouders t.o.v. het aantal inwoners	11
3. Aantal vervoerde (betalende) personen (ritten)	12
4. Gemiddeld aantal betaalde zones per rit	12
5. Gemiddeld aantal betaalde zones	13
6. Gemiddeld aantal betaalde zones per pashouder	13
7. Aantal personen als gratis begeleider	14

### BIJLAGEN:

Bijlage 1: Percentage vervoerspassen t.o.v. het aantal inwoners	16
Bijlage 2: Rittenoverzicht Regiotaxi 2007	17
Bijlage 3: Rittenoverzicht Regiotaxi 2006	18
Bijlage 4: Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten Regiotaxi	19
Bijlage 5: Aantal personen als gratis begeleider	20

## Management informatie

### Eerste en tweede kwartaal 2007

#### A. ALGEMEEN GEDEELTE (inclusief grafieken)

##### 1. Inleiding

Met ingang van 31 december 2006 is de tenaamstelling van het Collectief Vervoersysteem in de gemeenten van de voormalige Leidse Regio, gewijzigd in Regiotaxi. Op die datum liep de contractperiode van het CVV-vervoer af en moest per Europese aanbesteding een nieuwe vervoerder worden gevonden. Uit deze aanbesteding is als economisch en kwalitatief beste vervoerder wederom Connexxion Taxi Services naar voren gekomen. In het laatste kwartaal van 2006 is in nauwe samenwerking tussen Connexxion Taxi Services en de beheersorganisatie van Holland Rijnland hard gewerkt aan de implementatie van het vernieuwde vervoersysteem.

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. 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.

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.

De nu voorliggende managementrapportage is de eerste complete rapportage die betrekking heeft op de Regiotaxi onder de nieuwe contractperiode.

##### 2. Gebruik van de Regiotaxi

In het eerste kwartaal van 2007 is het gebruik van de Regiotaxi licht gedaald tot gemiddeld 437 ritten per dag. In hetzelfde kwartaal van 2006 was dit nog 454, derhalve een daling van 3,7%.

In het tweede kwartaal wordt ook een lichte daling waargenomen van 1,6%. Het totale gemiddelde ritten bedroeg hier 419 in 2007, ten opzichte van 426 ritten per dag in 2006. 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 zou weer sprake moeten zijn van toename van het aantal ritten.

Het aantal OV-gebruikers (niet-Wmo-pashouders) steeg in het eerste kwartaal en wel met 24,16% ten opzichte van hetzelfde kwartaal in 2006. In deze maanden werden gemiddeld 1.418 OV-gebruikers geregistreerd, tegenover 1.142 in hetzelfde kwartaal een jaar eerder.

In het 2<sup>e</sup> kwartaal loopt dit percentage op naar zelfs 31,1%, waarbij gemiddeld 1.391 OV-gebruikers zijn geregistreerd tegenover 1.061 in hetzelfde kwartaal van 2006.

Omdat er over het totaal sprake is van verminderd gebruik van de Regiotaxi ten opzichte

van 2006, is naast de stijging in OV-gebruikers een daling waarneembaar onder de Wmo-gebruikers (respectievelijk met 6,27% voor het eerste, 4,47% voor het tweede kwartaal).

Absoluut werd in het eerste kwartaal een totaal aantal ritten gereden van 39.368, waarvan 35.114 Wmo-gebruikers en 4.254 OV-algemeen, tegenover 40.891 totaal in 2006.

Het tweede kwartaal telde een totaal aantal ritten van 38.145, waarvan 33.971 Wmo-gebruikers en 4.174 OV-algemeen, tegenover 38.740 totaal in hetzelfde kwartaal in 2006.

#### Zones 2007

In het eerste kwartaal van 2007 werden er 109.306 zones betaald, een daling ten opzichte van 2006 met 2,73%, zijnde 112.374 zones. Het tweede kwartaal kent daarentegen weer een lichte stijging tegenover 2006 met 0,52%, respectievelijk 110.437 zones in 2007 en 109.870 zones in 2006.

Verdere specificering in het OV- en Wmo-gebruik, geeft dan het volgende resultaat:

OV 1<sup>e</sup> kwartaal: 12.368 zones ofwel 23,41 % meer dan het gebruik in 2006 (10.022 zones)

OV 2<sup>e</sup> kwartaal: 12.175 zones ofwel 35,40 % meer dan het gebruik in 2006 (8.992 zones)

Wmo 1<sup>e</sup> kwartaal: 96.938 zones ofwel 5,29 % minder dan het gebruik in 2006 (102.352 zones)

Wmo 2<sup>e</sup> kwartaal: 98.262 zones ofwel 2,59 % minder dan het gebruik in 2006 (100.878 zones)

Ook deze cijfers bevestigen de eerder getrokken conclusie dat het OV-gebruik van de Regiotaxi in de lift zit, terwijl het gebruik onder Wmo'ers daalt. Aangezien dit vervoer mede in het leven is 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, is het van belang dat inzicht wordt verkregen in de afname van het Wmo-gebruik van de Regiotaxi. In het derde kwartaal zal in onderling overleg met gemeenten en vervoerder worden gezien welke acties worden ondernomen om dit vervoer op peil te houden en te voorkomen dat Wmo-geïndiceerden voor het noodzakelijke sociale verkeer geen gebruik meer maken van de Regiotaxi. Hierbij speelt mogelijk het vertrouwen in het systeem ook een rol.

#### Aantal zones per rit in 2007

In 2007 is zowel bij het OV gebruik als bij de Wmo-klanten sprake van een lichte stijging van het aantal zones ten opzichte 2006

Over het geheel genomen betekent dit dat de gemiddelde ritlengte (inclusief de opstapzone) van 2,79 naar 2,83 zone is toegenomen.

Nader gespecificeerd bekend dit het volgende:

OV 1<sup>e</sup> kwartaal: 2,91 zones per rit (in 2006 2,92 zones per rit)

OV 2<sup>e</sup> kwartaal: 2,92 zones per rit (in 2006 2,82 zones per rit)

Wmo-gebruik 1<sup>e</sup> kwartaal: 2,76 zones per rit (in 2006 2,73 zones per rit)

Wmo-gebruik 2<sup>e</sup> kwartaal: 2,89 zones per rit (in 2006 2,84 zones per rit)

### 3. Stiptheid rituitvoering

Op tijd (met inachtneming van de afgesproken (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 op 95,91%.

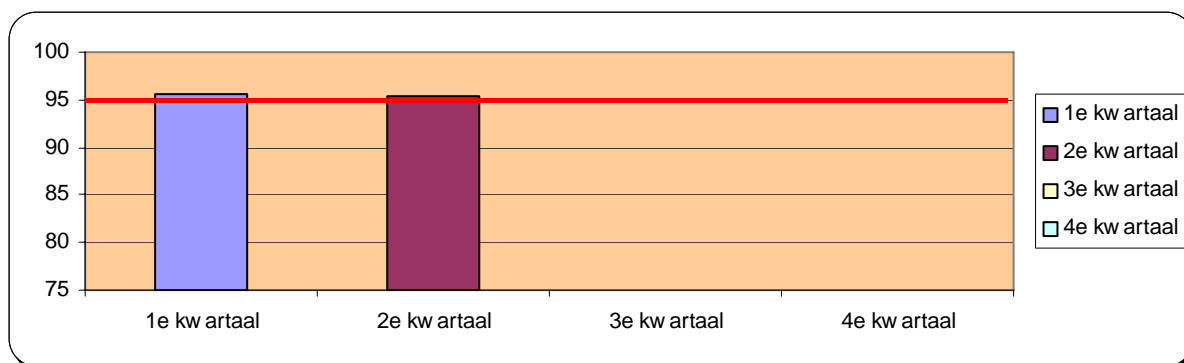
2<sup>e</sup> kwartaal:

april: 94,58 %  
mei: 96,40 %  
juni: 95,19 %

Voor het tweede kwartaal betekent dit een gemiddelde van 95,39%.

In 2006 lag dit gemiddelde op 94,36%.

In de vervoersovereenkomst zoals afgesloten tussen de opdrachtgever, provincie Zuid-Holland, en Connexxion Taxi Services is een kwaliteitsnorm van minimaal 95 % opgenomen.



Zoals uit bovenstaande gegevens is op te maken is het serviceniveau over het eerste halfjaar 2007 gemiddeld op het minimaal vereiste niveau. De voortzetting van het systeem door Connexxion Taxi Services heeft duidelijk voor enige rust gezorgd bij de chauffeurs en daarmee een halt toegeroepen aan het verloop waar eind vorig jaar sprake van was.

Over de maanden januari en april 2007 is het serviceniveau echter achter gebleven bij het vereiste niveau van 95%. Hiervoor is in het nieuwe vervoerscontract een boetebeding opgenomen waardoor CTS bij het in gebreke blijven van het vereiste serviceniveau een geldboete opgelegd krijgt waarbij de hoogte afhankelijk is van de afwijking van het vereiste niveau.

#### 4. Klachtenoverzicht

De 'top-4' van de door de vervoerder ontvangen klachten in het 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kwartaal van 2007 zijn:

<b>Inhoud klacht:</b>	<i>jan</i>	<i>feb</i>	<i>mrt</i>	<i>apr</i>	<i>mei</i>	<i>jun</i>	<i>1e Kw.</i>	<i>2<sup>e</sup> Kw.</i>	<i>Totaal</i>
Het op tijd rijden	34	27	15	28	14	9	76	51	127
Ritprijs/afrek.wijze/betaling	27	9	6	6	3	3	42	12	54
Chauffeursgedrag	11	6	3	5	3	3	20	11	31
Geen taxi	2	2	6	5	1	1	10	7	17

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

<b>Inhoud klacht:</b>	<i>1e Kw.</i>	<i>2<sup>e</sup> Kw.</i>	<i>Totaal</i>
Het op tijd rijden	62	82	144
Ritprijs/afrek.wijze/betaling	29	13	42
Chauffeursgedrag	17	14	31
Klachtafhandeling	15	11	26

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

In het 1<sup>e</sup> kwartaal van 2007 werden in totaal 232 klachten ingediend, op een totaal van 39.368 ritten. Dit komt neer op 5,9‰ tegenover 5,7‰ in het eerste kwartaal van 2006.

Het tweede kwartaal levert een totaal op van 174 klachten op 38.145 ritten, zijnde 4,5‰. In hetzelfde kwartaal van 2006 werd hierop nog 4,9‰ geschreven.

Het op tijd rijden van de taxi blijft in beide kwartalen de voornaamste reden tot een klacht, te weten 33% en 29% van het totaal aantal klachten.

In januari 2007 was in verhouding sprake van een groot aantal klachten. Oorzaak hiervan was de start van de nieuwe contractperiode waarbij sprake was van invoering van enkele wijzigingen. Door het grotere vervoersgebied werden langere ritten gemaakt. Dit zorgde ervoor dat de planning aangepast moest worden t.o.v. voorgaande jaren. Verder heeft de invoering van nieuwe passen, waarbij bij aanvang door verschillende partijen enkele fouten zijn gemaakt, gezorgd voor een in verhouding groter aantal klachten over de ritprijzen. Beide problemen zijn gedurende de maand januari opgelost.

#### 5. Klachtenafhandeling

Connexion 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 Connexion Taxi Services. Recent heeft een overleg plaatsgevonden over onder andere de klachtenafhandeling. Dit overleg was mede in verband met de recente start van het contract georganiseerd met de leidinggevende van de afdeling die voor de afhandeling van de klachten zorgdraagt. Over algemeen worden de klachten binnen de daarvoor gestelde termijn van 10 dagen afgehandeld.

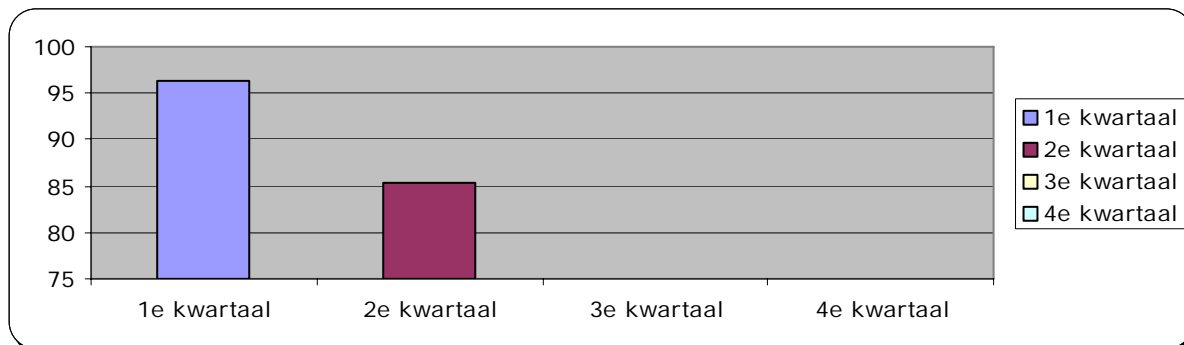
## 6. Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale

Het servicelevel van Connexxion Taxi Services (na 90 seconden beantwoord) in de eerste twee kwartalen van 2007 was:

januari	91%	april	89%
februari	99%	mei	86%
maart	99%	juni	81%

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. Gedurende het eerste kwartaal is bij de start van de Regiotaxi extra aandacht besteed aan de beantwoording van de telefoongesprekken. Tijdens het tweede kwartaal heeft de leiding van het callcenter er voor gekozen alle systemen weer een zelfde behandeling te geven. Voor de Regiotaxi heeft dit tot een grote verslechtering geleid. Connexxion Taxi Services is er 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. Connexxion Taxi Services is dringend verzocht actie te ondernemen om weer te komen tot een aanvaardbaar percentage t.a.v. de telefoonbeantwoording. Connexxion 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.:

- 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 Regiotaxi elkaar op drukkerre 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. Binnenkort vindt overleg met Connexxion Taxi Services plaats over eventuele wenselijke plaatsen hiervoor. Hierbij worden tevens de plaatsen waar sprake is van veel loosmeldingen betrokken. Hier zou sprake kunnen zijn van een onduidelijke situatie.

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>	<i>1e Kw.</i>	<i>2<sup>e</sup> Kw.</i>
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

#### Ad a. 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. Of deze opmerking terecht is wordt betrokken bij de bespreking van alle ophaalpunten later dit jaar. Tot op heden zijn hier van de zijde van Connexion bus geen opmerkingen over ontvangen. Wanneer daartoe aanleiding is zal in nauw overleg met de klankbordgroep een voorstel voor eventuele verplaatsing van dit punt aan de bestuurscommissie worden voorgelegd.

#### Ad b. Ophaalpunt Station Leiden Centraal

Het gebruik van dit ophaalpunt is in 2007 dramatisch teruggelopen. Aangenomen mag worden dat de aanleiding hiervoor is dat de reguliere taxistandplaats aan de voorzijde van het station gesitueerd is terwijl het opstappunt aan de achterzijde gerealiseerd is. Treinreizigers worden in de stationshal van Leiden Centraal alleen naar de taxistandplaats aan de voorzijde verwezen. Verder starten in 2007 bouwwerkzaamheden aan de achterzijde van het station wat de situatie daar nog onoverzichtelijker zal maken. Verder is het aantal loosmeldingen, ritten waarbij de klant en de taxi elkaar niet treffen, bij dit ophaalpunt veel hoger dan gemiddeld. Het vorenstaande heeft ertoe geleid dat in nauw overleg met de gemeente Leiden en Connexion Bus een andere locatie aan de voorzijde van het station is gezocht. Wanneer alle betrokken partijen in kunnen stemmen met de voorgestelde locatie zal het ophaalpunt binnenkort in de nabijheid van het plaatskaartenkantoor van Connexion Bus worden gerealiseerd. Door middel van een advertentie in een huis-aan-huiskrant worden klanten van deze wijziging op de hoogte gesteld.

#### Ad c. 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 is het laagst van de ophaalpunten.

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.

Het 1e halfjaar van 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 ritten</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%

De norm ligt hiermee gemiddeld op 80,47% overeenkomstig de gestelde norm.

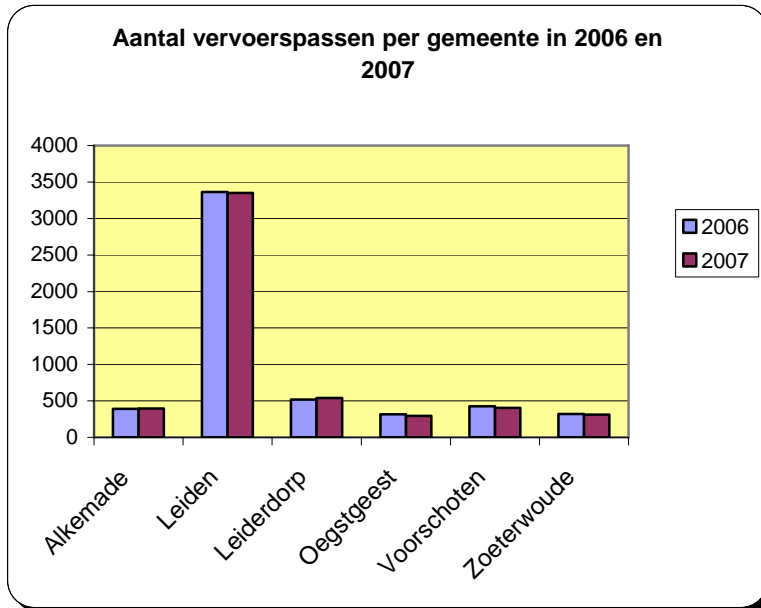
## **9. Conclusie**

*Al met al kan worden geconcludeerd, dat in het eerste halfjaar van 2007 :*

- a. het gebruik is afgenomen waarbij sprake is van een daling van 2,65% ten opzichte van 2006;*
- b. ten opzichte van het jaar 2006 het aantal OV-gebruikers (niet-pashouders) in 2007 fors is toegenomen (na eerdere daling in 2006) en wel met bijna 28%. Het aantal Wmo-gebruikers nam daarentegen af met 5,37%.*
- c. de stiptheid van de rituitvoering gedurende het gehele halfjaar is gemiddeld genomen net boven het gestelde minimum van 95 % is gekomen met 95,45%;*
- d. het aantal ingediende klachten is gestegen naar 406 over deze 2 kwartalen samen, op een totaal van 77.513 ritten. Hiermee komt CTS met ca. 5,2 klachten per 1000 ritten iets boven de landelijk gehanteerde norm van 5 klachten per 1000 ritten.*
- 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. Nu de beheersorganisatie weer op sterkte is zal in het tweede halfjaar van 2007 weer een telefonische enquête worden gehouden naar de beleving van de klant t.a.v. de afhandeling van de klachten. Wij hopen u hierover in de jaarrapportage 2007 nader te informeren;*
- f. de telefonische bereikbaarheid van de reserveercentrale in het eerste kwartaal goed te noemen is, gevolgd door een kwartaal waarin het gemiddelde omlaag schiet en 'slecht' genoemd mag worden.*
- g. het gebruik van twee van de drie ophaalpunten mag als goed aangemerkt worden. Het ophaalpunt nabij Leiden centraal wordt dermate slecht gebruikt dat snelle actie noodzakelijk is. In onderling overleg wordt hier aan gewerkt;*
- h. de afgifte van tegoedbonnen door de chauffeurs bij het te laat ophalen in deze eerste twee kwartalen aan de gestelde eis voldoet;*
- i. de kwaliteitseisen die aan het product gesteld worden een doorlopend punt van aandacht zijn zowel voor de vervoerder als voor de regio.*

## B. INHOUDELIJK GEDEELTE (inclusief grafieken)

### 1. Aantal vervoerspashouders



	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>

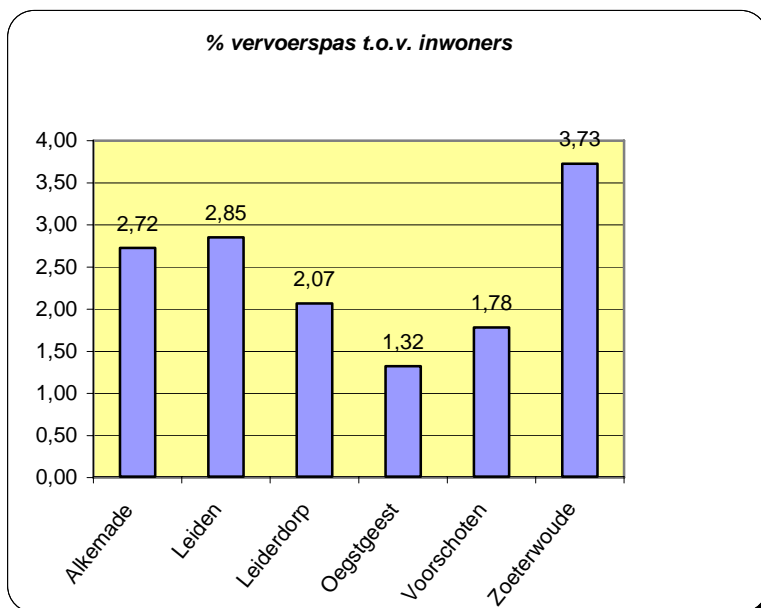
(zie voor het totaaloverzicht bijlage 1)

Het aantal vervoerspashouders 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)

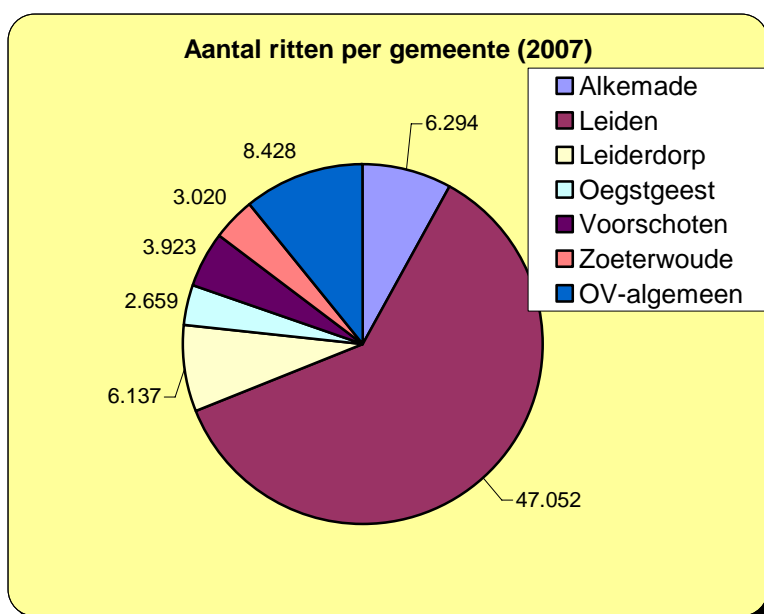
Zoals in eerdere jaren ook al het geval was, heeft de gemeente Zoeterwoude procentueel gezien de meeste inwoners die beschikking hebben over een vervoerspas, te weten 3,73% van het aantal inwoners. Dit hoge percentage is te verklaren door de vestiging van een grote woonlocatie voor (verstandelijk) gehandicapten.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

Het gemiddelde percentage van het totaal in de regio is 2,5.

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

Vergeleken met het eerste halfjaar in 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, met uitzondering van Alkemade, waar een stijging te zien is. Deze grafiek geeft ook de stijging in het aantal OV-ritten duidelijk weer.

(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.)



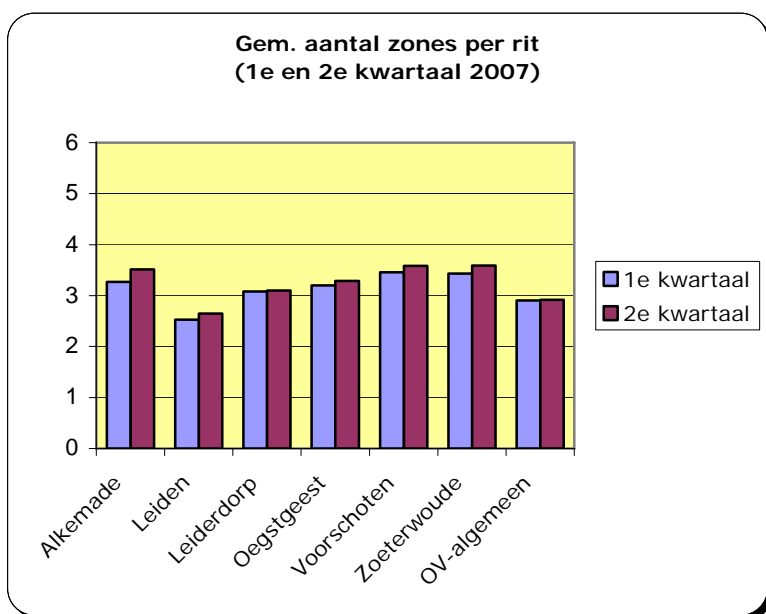
2006	
Alkemade	6.160
Leiden	50.018
Leiderdorp	6.339
Oegstgeest	2.805
Voorschoten	4.220
Zoeterwoude	3.484
OV-Algemeen	6.610
<b>Totaal</b>	<b>81.642</b>

(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, te weten respectievelijk 3,46 en 3,43 zones per rit (incl. de opstapzone). Leidenaren maken gemiddeld de kortste rit

2,53 zones. Regionaal is het gemiddeld aantal zones gestegen naar 2,82 per rit, ten opzichte van 2,79 per rit in 2006.



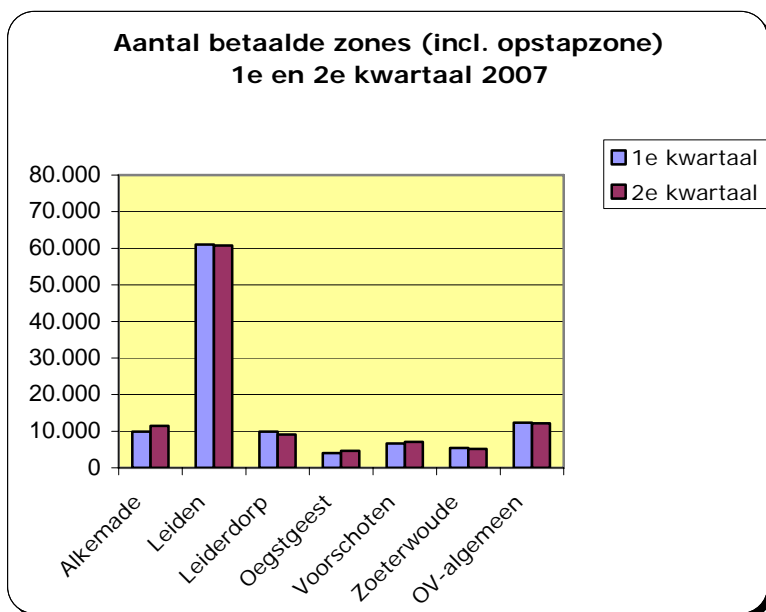
2007	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	3,27	3,51
Leiden	2,53	2,65
Leiderdorp	3,08	3,10
Oegstgeest	3,20	3,29
Voorschoten	3,46	3,58
Zoeterwoude	3,43	3,59
OV-Algemeen	2,91	2,92

2006	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	3,43	3,52
Leiden	2,49	2,59
Leiderdorp	3,06	3,07
Oegstgeest	3,21	3,31
Voorschoten	3,40	3,50
Zoeterwoude	3,28	3,37
OV-Algemeen	2,92	3,79

(zie voor het totaaloverzicht 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.



2007	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	9.915	11.459
Leiden	61.013	60.807
Leiderdorp	9.858	9.110
Oegstgeest	4.030	4.606
Voorschoten	6.688	7.124
Zoeterwoude	5.434	5.156
OV-Algemeen	12.368	12.175

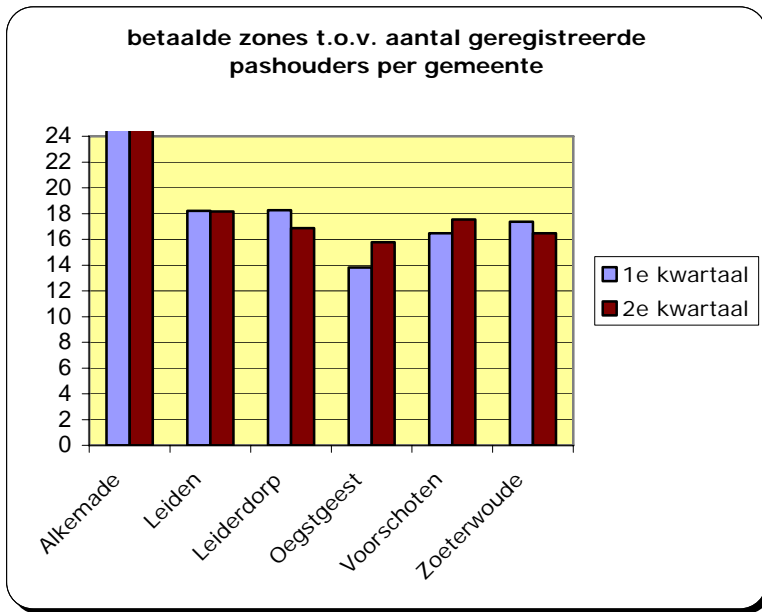
2006	1 <sup>e</sup> Kw.	2 <sup>e</sup> Kw.
Alkemade	10.596	10.806
Leiden	64.644	62.425
Leiderdorp	9.639	9.820
Oegstgeest	4.755	4.385
Voorschoten	6.923	7.645
Zoeterwoude	5.795	5.797
OV-Algemeen	10.022	8.992

(zie ook bijlage 4)

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

De volgende grafiek toont ons dat de eerste twee kwartalen in 2007 in Alkemade per pashouder gemiddeld het hoogste aantal zones per kwartaal is betaald, respectievelijk

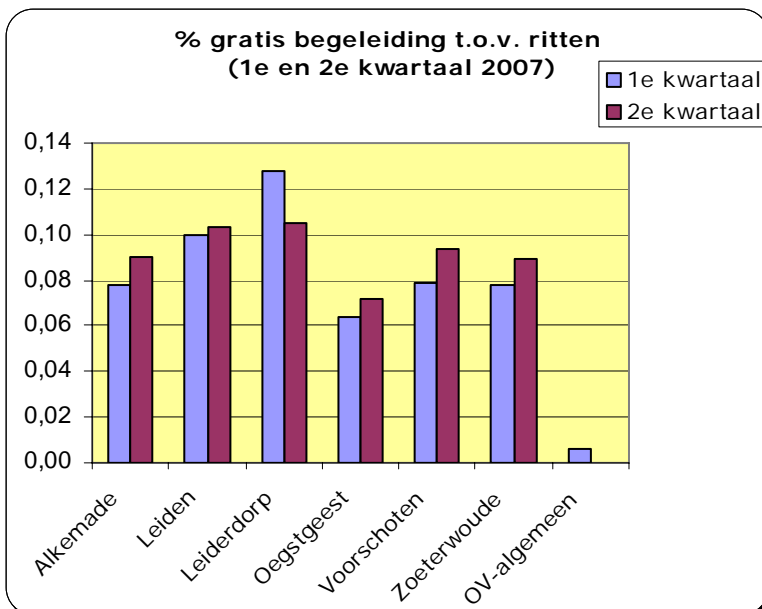
25,04 en 28,94, een beeld dat aansluit bij de conclusies over 2006. Het laagste aantal zones, 13,80 en 15,77, werd evenals in 2006 in Oegstgeest betaald.



(zie ook bijlage 4)

### 7. Aantal personen als gratis begeleider

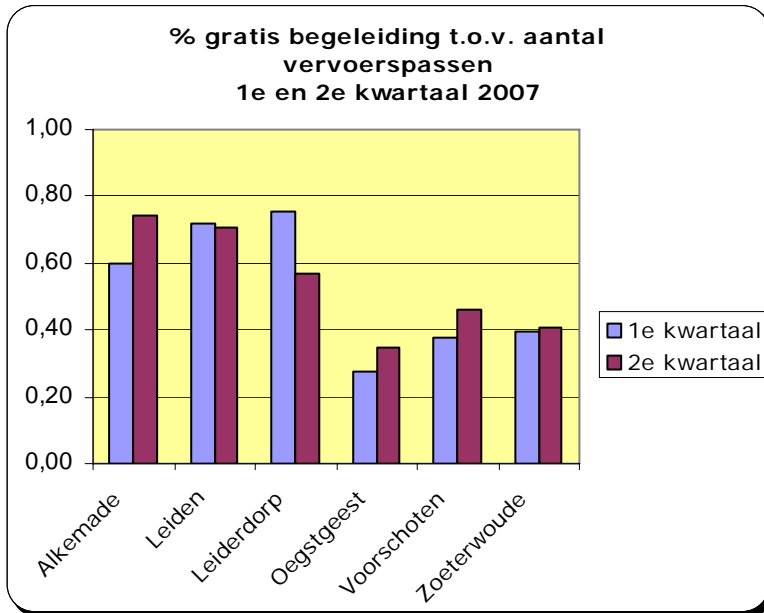
In onderstaande grafiek is het percentage gratis begeleidingen ten opzichte van het aantal ritten te zien. Evenals in 2006 hebben Leiden en Leiderdorp het hoogste percentage, Oegstgeest het laagste.



(zie ook bijlage 5)

<b>2007</b>	<b>1<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>2<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>2007 in %</b>	<b>1<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>2<sup>e</sup> Kw.</b>
Alkemade	236	293	Alkemade	0,08	0,09
Leiden	2.409	2.368	Leiden	0,10	0,10
Leiderdorp	409	307	Leiderdorp	0,13	0,10
Oegstgeest	80	101	Oegstgeest	0,06	0,07
Voorschoten	152	187	Voorschoten	0,08	0,09
Zoeterwoude	123	128	Zoeterwoude	0,08	0,09
OV-Algemeen	25	37	OV-Algemeen	0,01	0,01

<b>2006</b>	<b>1<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>2<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>2006 in %</b>	<b>1<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>2<sup>e</sup> Kw.</b>
Alkemade	232	299	Alkemade	0,08	0,10
Leiden	2.559	2.406	Leiden	0,10	0,10
Leiderdorp	317	413	Leiderdorp	0,10	0,13
Oegstgeest	55	64	Oegstgeest	0,04	0,05
Voorschoten	129	138	Voorschoten	0,06	0,06
Zoeterwoude	128	136	Zoeterwoude	0,07	0,08
OV-Algemeen	26	14	OV-Algemeen	0,01	0,01



<b>2007</b>	<b>1<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>2<sup>e</sup> Kw.</b>
Alkemade	0,60	0,74
Leiden	0,72	0,71
Leiderdorp	0,76	0,57
Oegstgeest	0,27	0,35
Voorschoten	0,37	0,46
Zoeterwoude	0,39	0,41

<b>2006</b>	<b>1<sup>e</sup> Kw.</b>	<b>2<sup>e</sup> Kw.</b>
Alkemade	0,59	0,76
Leiden	0,76	0,72
Leiderdorp	0,61	0,80
Oegstgeest	0,17	0,20
Voorschoten	0,30	0,32
Zoeterwoude	0,40	0,42

(zie ook bijlage 5)

I.I. de Bruyne-Schild, R. Lovers  
Coördinator Regiotaxi  
20 augustus 2007

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

## Rittenoverzicht Regiotaxi 2007

PLAATS	gemiddeld		JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	TOT. 2007
	Aantal vervoers- passen in 2007	aantal ritten per maand in 2006 (afgerond)							
Alkemade	0	1.040	1.007	988	1.037	1.029	1.198	1.035	<b>6.294</b>
Leiden	0	7.963	8.257	7.473	8.376	7.870	7.739	7.337	<b>47.052</b>
Leiderdorp	0	1.008	1.097	995	1.109	984	1.008	944	<b>6.137</b>
Oegstgeest	0	458	368	436	454	457	488	456	<b>2.659</b>
Voorschoten	0	671	649	546	739	731	679	579	<b>3.923</b>
Zoeterwoude	0	558	580	479	524	481	487	469	<b>3.020</b>
OV-algemeen	0	900	1.414	1.384	1.456	1.439	1.487	1.248	<b>8.428</b>
<i>Subtotaal Wmo</i>	0	11.698	11.958	10.917	12.239	11.552	11.599	10.820	<b>69.085</b>
<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>77.513</b>
gem. per dag			431	439	442	433	422	402	<b>212</b>
(zones)			36.618	34.416	38.272	37.388	38.225	34.824	<b>219.743</b>
(gem. zones per rit)			2,74	2,80	2,79	2,88	2,92	2,89	<b>2,83</b>

	% ritten	% passen	1e kwartaal	2e kwartaal
Alkemade	8,12		3.032	3.262
Leiden	60,70		24.106	22.946
Leiderdorp	7,92		3.201	2.936
Oegstgeest	3,43		1.258	1.401
Voorschoten	5,06		1.934	1.989
Zoeterwoude	3,90		1.583	1.437
OV-algemeen	10,87		4.254	4.174
<i>Subtotaal Wmo</i>				
<b>TOTAAL</b>			<b>39.368</b>	<b>38.145</b>
gem. per dag			437	419
(zones)			109.306	110.437
(gem. zones per rit)			2,78	2,90

**Bijlage 3**

**Rittenoverzicht Regiotaxi 2006**

PLAATS	Aantal gemiddeld vervoers-aantal -passen in 2006		Aantal gemiddeld ritten per maand in 2005 (afgerond)		JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	TOT. 2006
Alkemade	391	909	1.131	936	1.025	980	1.075	1.013			<b>6.160</b>
Leiden	3.365	8.720	8.702	8.181	9.063	8.470	8.201	7.401			<b>50.018</b>
Leiderdorp	518	997	1.082	970	1.093	1.070	1.173	951			<b>6.339</b>
Oegstgeest	315	502	487	472	522	422	459	443			<b>2.805</b>
Voorschoten	428	623	656	633	746	711	699	775			<b>4.220</b>
Zoeterwoude	322	549	570	547	648	627	543	549			<b>3.484</b>
OV-algemeen	205	1.219	1.150	1.047	1.230	1.081	1.043	1.059			<b>6.610</b>
<i>Subtotaal Wmo</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>			<b><i>73.026</i></b>
<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>90.278</b>
gem. per dag (zones)			444	457	462	445	426	406			440
(gem. zones per rit)			37.967	35.036	39.371	37.511	37.315	35.044			222.244
			2,76	2,74	2,75	2,81	2,83	2,87			2,79

% ritten    % passen    1e    2e  
    kwarta    kwarta  
    al            l

Alkemade	8,13	7,05	3.092	3.068
Leiden	62,27	60,70	25.946	24.072
Leiderdorp	7,88	9,34	3.145	3.194
Oegstgeest	3,58	5,68	1.481	1.324
Voorschoten	5,25	7,72	2.035	2.185
Zoeterwoude	4,36	5,81	1.765	1.719
OV-algemeen	8,52	3.416	3.427	3.183
<i>Subtotaal Wmo</i>				
<b>TOTAAL</b>			<b>40.891</b>	<b>38.745</b>
gem. per dag (zones)			454	426
(gem. zones per rit)			112.37	109.87
			4	0
			2,75	2,84

Bijlage 4

**Overzicht BETAALDE ZONES t.o.v. aantal ritten Regiotaxi (per gemeente) 2007**

<i>PLAATS</i>	<i>JAN</i>	<i>FEB</i>	<i>MRT</i>	<i>APRIL</i>	<i>MEI</i>	<i>JUNI</i>	<i>TOT. 2007</i>
Alkemade	3.263	3.168	3.484	3.517	4.393	3.549	<b>21.374</b>
Leiden	20.579	19.043	21.391	20.783	20.513	19.511	<b>121.820</b>
Leiderdorp	3.357	3.089	3.412	3.012	3.174	2.924	<b>18.968</b>
Oegstgeest	1.172	1.403	1.455	1.548	1.605	1.453	<b>8.636</b>
Voorschoten	2.244	1.925	2.519	2.612	2.447	2.065	<b>13.812</b>
Zoeterwoude	1.933	1.651	1.850	1.684	1.746	1.726	<b>10.590</b>
OV-algemeen	4.070	4.137	4.161	4.232	4.347	3.596	<b>24.543</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>36.618</b>	<b>34.416</b>	<b>38.272</b>	<b>37.388</b>	<b>38.225</b>	<b>34.824</b>	<b>219.743</b>

<i>PLAATS</i>	<i>gem. zones aantal t.o.v. 1e zonesgeregistr. kwartaal per rit</i>		<i>gem. zones aantal t.o.v. 2e zonesgeregistr. kwartaal per rit</i>	
	<i>per rit</i>	<i>passen</i>	<i>per rit</i>	<i>passen</i>
Alkemade	9.915	3,27	11.459	3,51
Leiden	61.013	2,53	60.807	2,65
Leiderdorp	9.858	3,08	9.110	3,10
Oegstgeest	4.030	3,20	4.606	3,29
Voorschoten	6.688	3,46	7.124	3,58
Zoeterwoude	5.434	3,43	5.156	3,59
OV-algemeen	12.368	2,91	12.175	2,92
<b>TOTAAL</b>	<b>109.306</b>	<b>2,78</b>	<b>110.437</b>	<b>2,90</b>

