

# Managementrapportage Regiotaxi

1<sup>e</sup> halfjaar 2017

Op basis van gegevens De Vier Gewesten

1<sup>e</sup> conceptversie, oktober 2017



# inhoudsopgave

	Inleiding.....	1
<b>2</b>	<b>Gebruik van de Regiotaxi .....</b>	<b>2</b>
2.1	Ritten en reizigers.....	2
2.2	Extra meereizende personen .....	3
2.3	Rolstoelgebruikers .....	4
2.4	SoHo-honden .....	4
2.5	Zones .....	5
2.5.1	Nachtzones .....	6
2.6	Vervoersplassen .....	6
2.7	Bezettingsgraad .....	7
<b>3</b>	<b>Stiptheid rituitvoering .....</b>	<b>8</b>
3.1	Loosritten .....	8
3.2	Terugbelservice .....	9
<b>4</b>	<b>Klachten .....</b>	<b>10</b>
4.1	Beoordeling van de klachten .....	10
<b>5</b>	<b>Telefonische bereikbaarheid .....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Gebruik ophaalpunten.....</b>	<b>13</b>
6.1	Ophaalpunt Breestraat .....	13
6.2	Ophaalpunt Stationsplein .....	14
6.3	Ophaalpunt Winkelhof .....	14
6.4	Ophaalpunt Bevrijdingsplein .....	15
6.5	Ophaalpunt Aarhof .....	15
<b>7</b>	<b>Afgifte en inwisseling tegoedbonnen .....</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>Top vertrek- en bestemmingsadressen .....</b>	<b>17</b>
<b>9</b>	<b>Trivia .....</b>	<b>18</b>
<b>10</b>	<b>Conclusie .....</b>	<b>18</b>
<b>Bijlagen</b>		
2.1	Ritten .....	19
2.2	Reizigers .....	20
3	Stiptheid rituitvoering .....	21
<b>Addenda</b>		
I	Rittengebruik over de jaren .....	22
II.I	Rittenoverzicht Regiotaxi 2017 .....	27
II.II	Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten .....	28

# 1 Inleiding

Op 1 januari 2017 ging een nieuwe contractperiode voor de Regiotaxi Holland Rijnland in. Het vervoer is voor de komende twee jaar (en met maximaal 2x 2 jaar verlenging) wederom ondergebracht bij DVG Personenvervoer.

De vervoerder mag in deze nieuwe periode dan dezelfde zijn gebleven, toch is er zeker geen sprake van oude wijn in nieuwe zakken. Vanuit Holland Rijnland zijn nieuwe voorwaarden gesteld, onder meer m.b.t. de wijze van klachtenberekening, de maximale omrijtijd bij combinaties van ritten, het standaard aanbieden van de terugbelservice en de te-laatbelservice, waarbij reizigers uiterlijk vijf minuten na de gewenste ophaaltijd (inclusief marge) moeten worden geïnformeerd over de duur van de vertraging.

Vanuit de vervoerder zelf zijn ook nieuwe initiatieven voortgekomen, zoals de groen-gasgarantie, waarbij 80% van de beladen kilometers wordt afgelegd met een groengas-voertuig, de mogelijkheid om te pinnen in de taxi, het boeken via een app en een inklapbare rolstoel die standaard aanwezig is in de rolstoelbussen.

Tevens werd in april van dit jaar door de klankbordgroep Regiotaxi aangedrongen op een tevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van de Regiotaxi. De resultaten hiervan zijn in oktober bekend gemaakt.

Ook in de nieuwe contractperiode zullen zowel de opdrachtgever als de vervoerder hun uiterste best blijven doen om de Regiotaxi een goed functionerend systeem voor alle klanten te laten zijn.

## Gebruik van de Regiotaxi

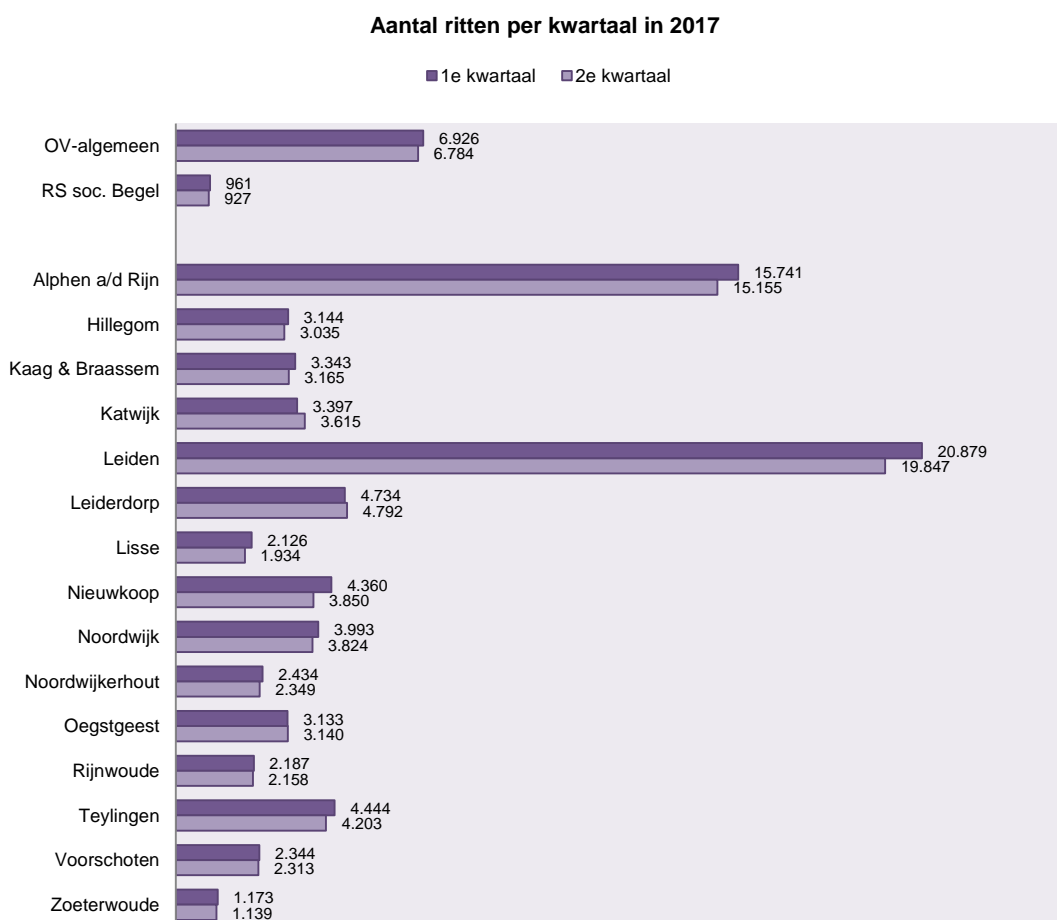
**2** De Regiotaxi Holland Rijnland is een vorm van openbaar vervoer, eigenlijk een kruising tussen de bus en de taxi. Als u reist met de Regiotaxi wordt u thuis opgehaald en naar uw bestemming gereden. Tijdens uw rit kunnen ook andere mensen opgehaald of afgezet worden.

De Regiotaxi is niet alleen te gebruiken voor mensen met een Wmo-indicatie; iedereen kan er gebruik van maken. Reizigers zonder Wmo-indicatie worden aangeduid als OV-reizigers. Daarnaast kunnen Wmo-gerechtigden uit Alphen aan den Rijn voor een gelimiteerd aantal ritten per jaar een sociaal begeleider meenemen. Zij reizen mee als OV-reiziger, maar betalen het Wmo tarief. Deze situatie is alleen van toepassing op deze gemeente.

**Doelstelling: De Regiotaxi Holland Rijnland voert 7 dagen per week 24 uur per dag ritten uit. Dit betreffen ritten met een opgegeven vertrektijd en ritten met een opgegeven aankomsttijd.**

### 2.1 Ritten en Reizigers

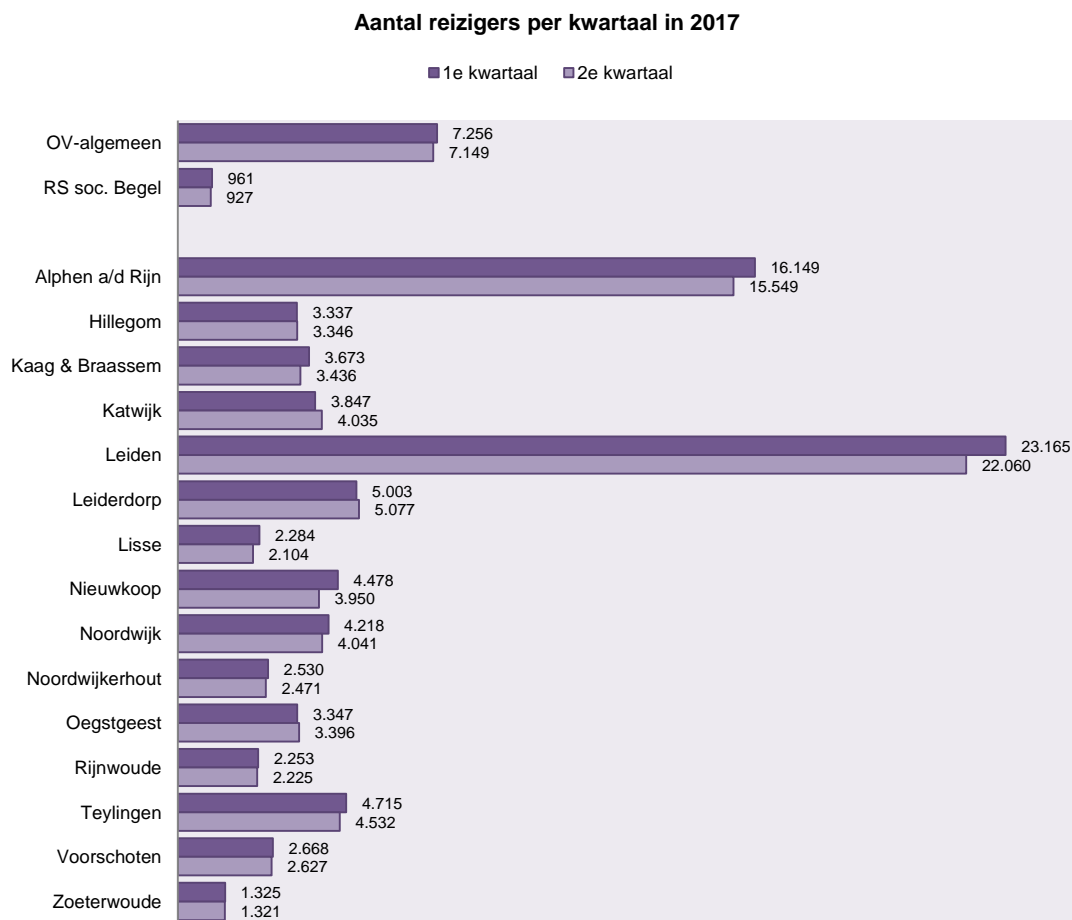
In het eerste halfjaar van 2017 werden **167.549 ritten** verreden. Dit is een lichte **daling van 0,44%** ten opzichte van het eerste halfjaar in 2016. Tot 2016 daalden deze cijfers met gemiddeld 5% t.o.v. het jaar hiervoor, als gevolg van, onder meer, strengere indicering vanuit de gemeente. Sinds 2016 zijn deze cijfers zich opnieuw aan het stabiliseren.



Vergelijking aantal ritten verdeeld over de kwartalen in 2017

Een uitgebreid overzicht van de cijfers treft u aan in **bijlage 2.1**.

Deze stabilisatie is tevens terug te zien in de reizigersaantallen. In het eerste halfjaar maakten **179.455 reizigers** gebruik van de Regiotaxi. Ten opzichte van 2016 betekent dit een zeer kleine **stijging van 0,10%**.



Vergelijking aantal personen vervoerd over de kwartalen in 2017

Een uitgebreid overzicht van de cijfers treft u aan in **bijlage 2.2**.

## 2.2 Extra meereizende personen in de Regiotaxi

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

- 🔄 Meereizenden: reizigers die samen met een ander meereizen. Deze worden apart geadministreerd;
- 🔄 Gratis begeleiders: een (medisch) begeleider die gratis meereist;
- 🔄 Kinderen: het gaat hier om kinderen tot 4 jaar. Deze reizen gratis mee in de regiotaxi.

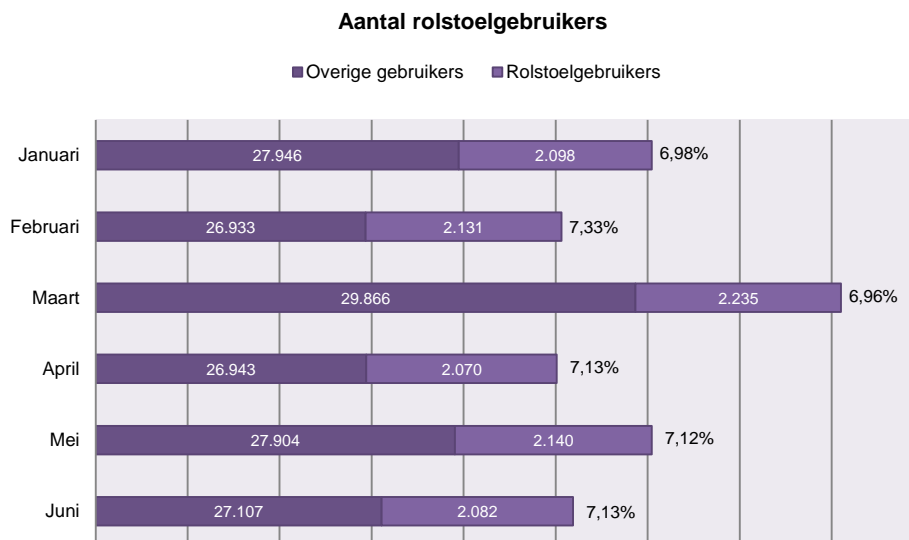
Met deze extra meereizenden komt het totaal aantal reizigers in het eerste halfjaar op **188.965 reizigers**, wat weer een zeer lichte **daling van 0,6%** ten opzichte van 2016 betekent.

	1 <sup>e</sup> kwartaal 2017				2 <sup>e</sup> kwartaal 2017			
	Mee reizenden	Gratis begeleiding Aantallen	% tov. aantal ritten	Kinderen	Mee reizenden	Gratis begeleiding Aantallen	% tov. aantal ritten	Kinderen
OV-Algemeen	309	11	0,16%	5	321	38	0,56%	11
RS Soc. Begel.	0	---	---	0	0	---	---	0
Alphen a/d Rijn	10	339	2,15%	0	15	319	2,10%	2
Hillegom	16	177	5,63%	0	19	292	9,62%	0
Kaag &	8	322	9,63%	0	10	261	8,25%	0
Katwijk	0	382	11,25%	2	0	358	9,90%	12
Leiden	86	2.198	10,53%	38	121	2.084	10,50%	8
Leiderdorp	0	269	5,68%	5	6	279	5,82%	0
Lisse	17	141	6,63%	0	13	157	8,12%	0
Nieuwkoop	2	116	2,66%	0	3	97	2,52%	0
Noordwijk	36	188	4,71%	2	28	187	4,89%	0
N'wijkerhout	8	88	3,62%	0	5	117	4,98%	0
Oegstgeest	26	188	6,00%	0	39	217	6,91%	0
Rijnwoude	0	33	1,51%	0	6	35	1,62%	2
Teylingen	11	260	5,85%	0	41	288	6,85%	0
Voorschoten	49	275	11,73%	0	71	243	10,51%	0
Zoeterwoude	20	110	9,38%	12	16	152	13,35%	8
<b>Totaal</b>	<b>598</b>	<b>5.097</b>	<b>6,07%</b>	<b>64</b>	<b>714</b>	<b>5.124</b>	<b>6,66%</b>	<b>43</b>

Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en kinderen

## 2.3 Rolstoelgebruikers

Het gebruik van de rolstoel in de Regiotaxi wijzigt niet t.o.v. 2016 en blijft zeer stabiel staan op 7,11%.



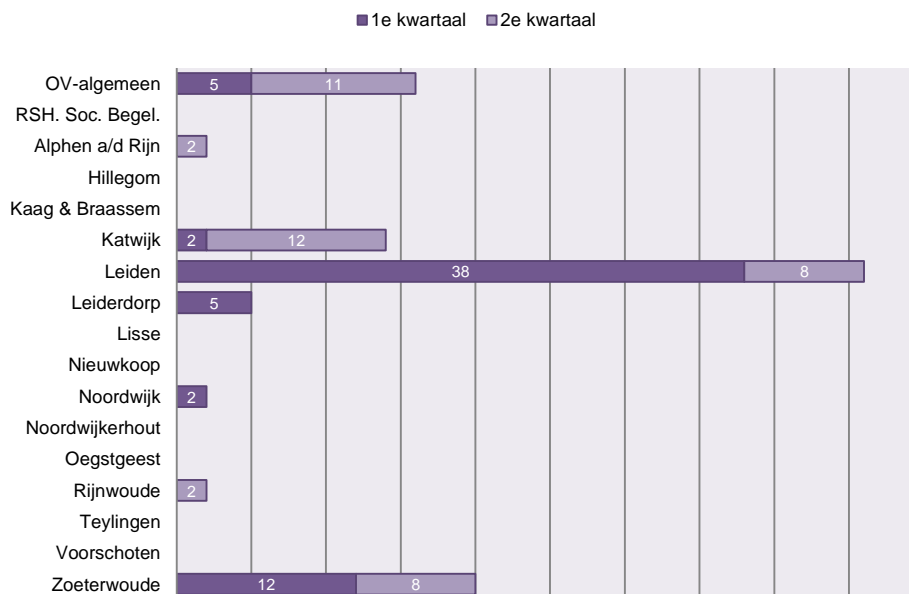
Aantal rolstoelgebruikers t.o.v. overige gebruikers

## 2.4 SoHo-honden

Het aantal trouwe viervoeters dat regelmatig zijn of haar baas of bazin vergezelt in de taxi is in onderstaande tabel weergegeven.

Opvallend is natuurlijk dat het leeuwendeel toe te schrijven is aan slechts enkele gemeenten.

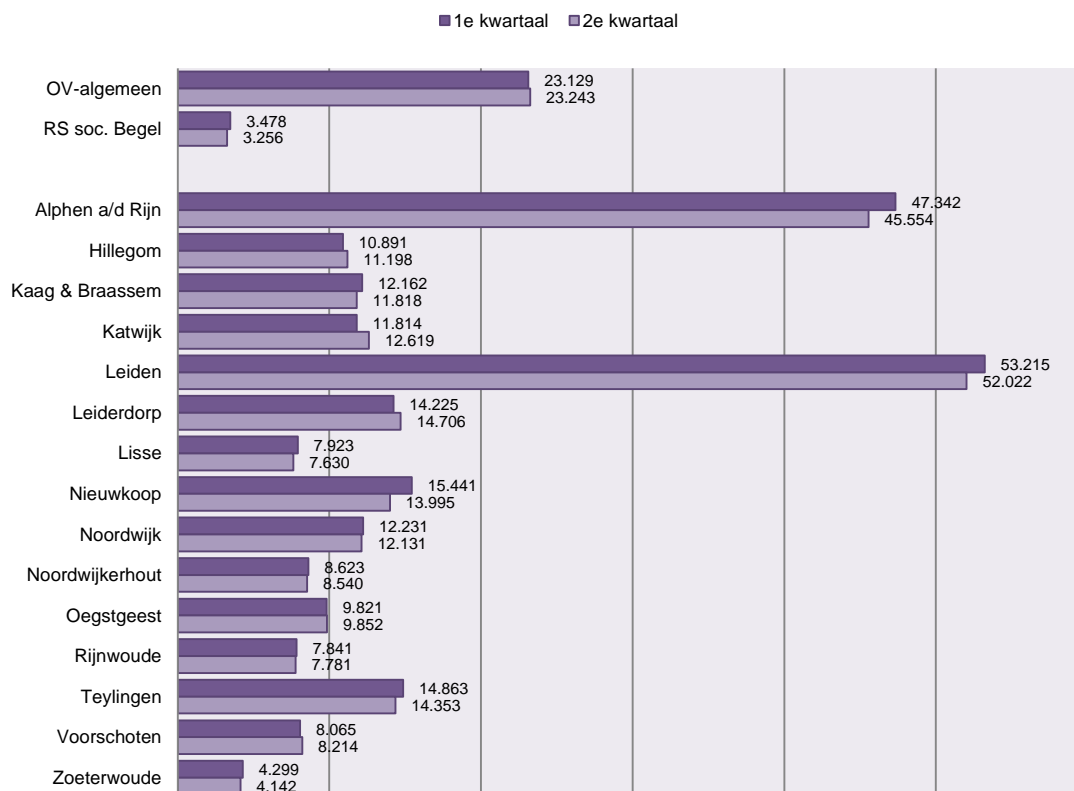
### Aantal SoHo-honden



## 2.5 Zones

Alle reizigers, meereizenden, begeleiders, kinderen en SoHo-honden verreden over het eerste halfjaar van 2017 een totaal van **526.417 zones**; dit houdt een licht stijgende lijn in van **0,25%**. Omgerekend naar ritten levert dit een gemiddelde van **3,14 zones** per rit (incl. opstapzone) op; dit cijfer is al jaren stabiel.

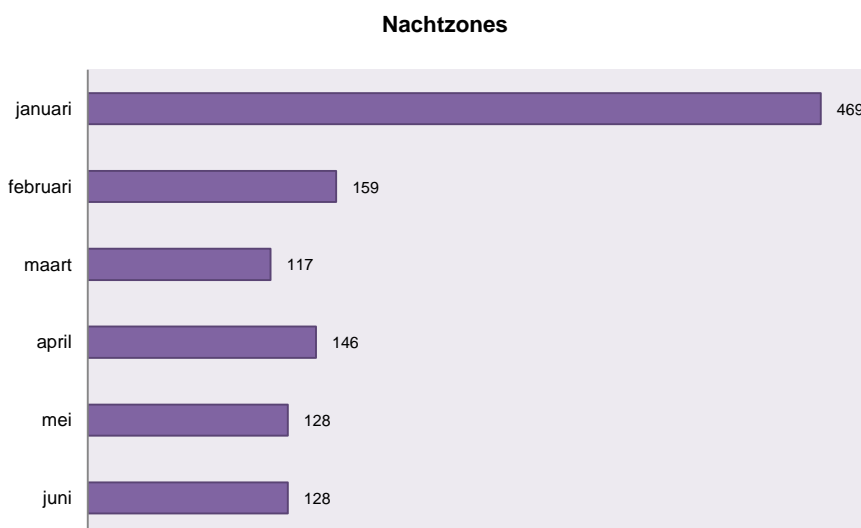
### Aantal gereisde zones



## 2.5.1 Nachtzones

De Regiotaxi is een 24-uursvoorziening. In hoeverre wordt hier gebruik van gemaakt? Nevenstaande grafiek toont u een overzicht van de geboekte nachtzones in het eerste halfjaar van 2017.

Hieruit valt af te lezen dat het aantal nachtzones slechts 0,2% van het totaal aantal verreden zones betreft.



## 2.6 Vervoersplassen

Voor de gemeenten die procentueel hoog scoren op het aantal passen gemeten tegen het aantal inwoners is vaak de aanwezigheid van (een) gespecialiseerde zorginstelling(en) als verklaring aan te wijzen.

Doelgroep	Pashouders 2017	Inwoner-aantal <sup>1</sup>	%-ge inwoners	Pashouders 2016	Stijging/Daling tov. 2016	
OV-Algemeen	648	---	---	637	16	+1,73%
RS Soc. Begel.	---	---	---	---		
Alphen aan den Rijn	3.191	107.960	2,96%	3.161	+30	+0,95%
Hillegom	697	21.089	3,31%	698	-1	-0,14%
Kaag & Braassem	581	26.108	2,23%	559	+22	+3,94%
Katwijk	1.029	64.239	1,60%	978	+51	+5,21%
Leiden	3.182	122.561	2,60%	3174	+8	+0,25%
Leiderdorp	888	26.968	3,29%	854	+34	+3,98%
Lisse	569	22.606	2,52%	583	-14	-2,40%
Nieuwkoop	1.023	27.433	3,73%	954	+69	+7,23%
Noordwijk	781	25.760	3,03%	758	+23	+3,03%
Noordwijkerhout	542	16.140	3,36%	525	+17	+3,24%
Oegstgeest	601	23.209	2,59%	576	+25	+4,34%
Rijnwoude <sup>2</sup>	---	---	---	---	---	---
Teylingen	905	36.013	2,51%	907	-2	-0,22%
Voorschoten	645	25.211	2,56%	631	+14	+2,22%
Zoeterwoude	271	8.119	3,34%	267	+4	+1,50%
<b>Totaal</b>	<b>14.905</b>	<b>553.416</b>	<b>2,69%</b>	<b>14.625</b>	<b>+280</b>	<b>+6,35%</b>

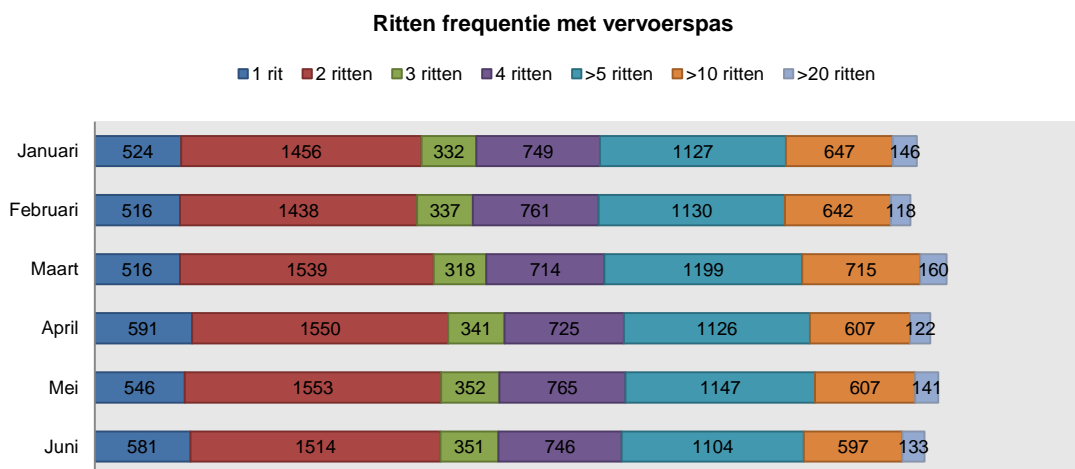
Aantallen pashouders per gemeente op 01-07-2016, in percentage op het totaal aantal inwoners en vergeleken met 2016

<sup>1</sup> Aantallen per 01-01-2016

<sup>2</sup> Omdat de inwonersaantallen voor Rijnwoude apart niet bekend zijn, zijn deze gegevens in de cijfers van Alphen aan den Rijn meegenomen.



Onderstaande grafiek geeft weer hoe vaak reizigers in het bezit van een vervoerspas gebruik maken van de Regiotaxi. De meest voorkomende frequenties hierin zijn **2 ritten per maand (30%)** en **5 ritten per maand (23%)**. Een kleine **3% legt meer dan 20 ritten per maand** af.



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

Vervoers-bewegingen	Binnen plaats	Buiten plaats	Binnen gemeente	Buiten gemeente
<65 jaar	13.472	31.677	18.763	26.386
65-69 jaar	4.313	6.686	4.770	6.229
70-74 jaar	5.729	9.189	6.679	8.239
75-79 jaar	10.094	14.242	11.384	12.952
80- >jaar	31.625	40.522	37.454	34.693

## 2.7 Bezettingsgraad

### Doelstelling

Op de achterbank van een personenauto nemen maximaal 2 mensen plaats.

De gemiddelde bezettingsgraad in een Regiotaxi bedraagt **1,07 personen**.

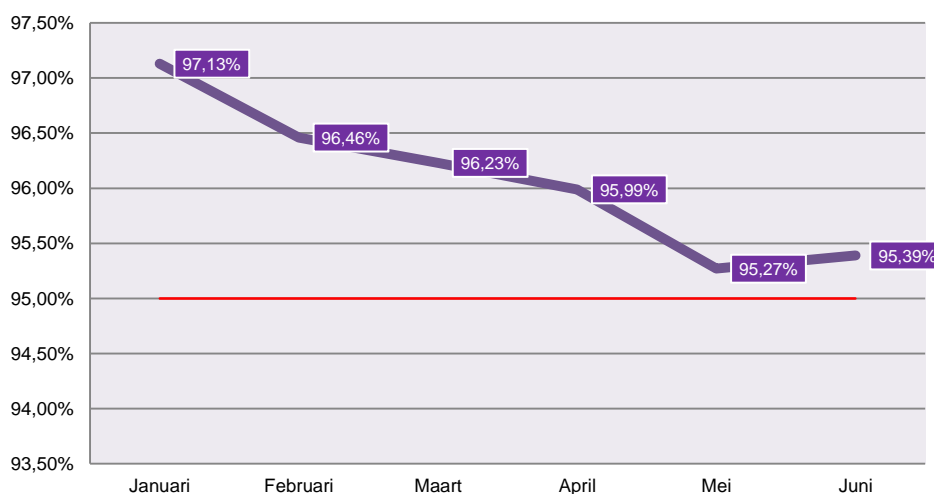
# 3 Stiptheid Rituitvoering

In het eerste halfjaar van 2017 komt het gemiddelde van op-tijd opgehaalde passagiers op 96%. Meer gedetailleerde cijfers treft u aan in [bijlage 3](#). Hierin treft u ook aan dat reizigers te vroeg worden opgehaald. Dit gebeurt in veel gevallen in overeenstemming met de klant en komt vaak voor op plaatsen waar de Regiotaxi veel af- en aanrijdt, zoals bij ziekenhuizen.

## Doelstelling

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

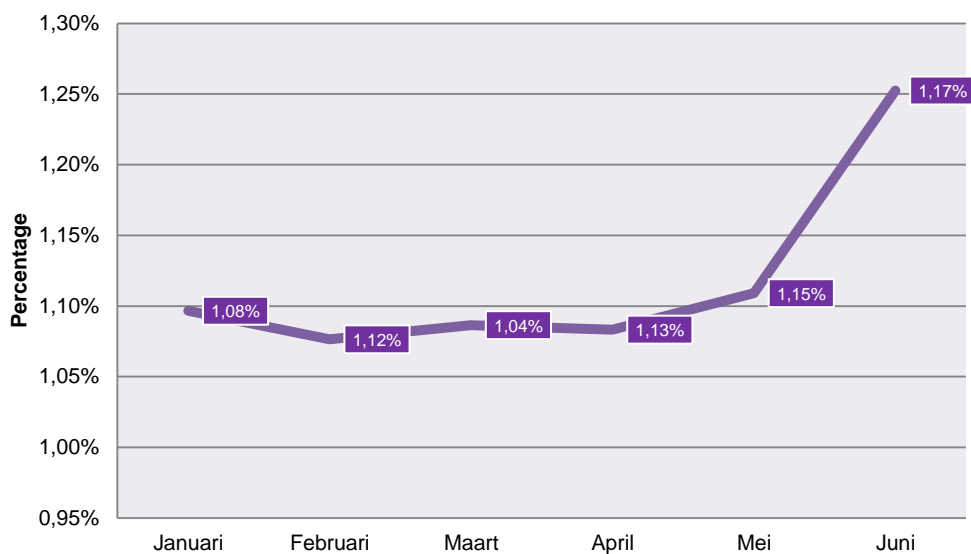
Percentage personen op tijd per maand



## 3.1 Loosritten

Om eender welke reden kan het gebeuren dat chauffeur en klant elkaar mislopen. In dit geval wordt gesproken over een loosrit. De klant wordt in een dergelijk geval op de hoogte gesteld dat de taxi is geweest middels een kaartje in de bus. Gemiddeld rijdt 1,12% van de ritten loos.

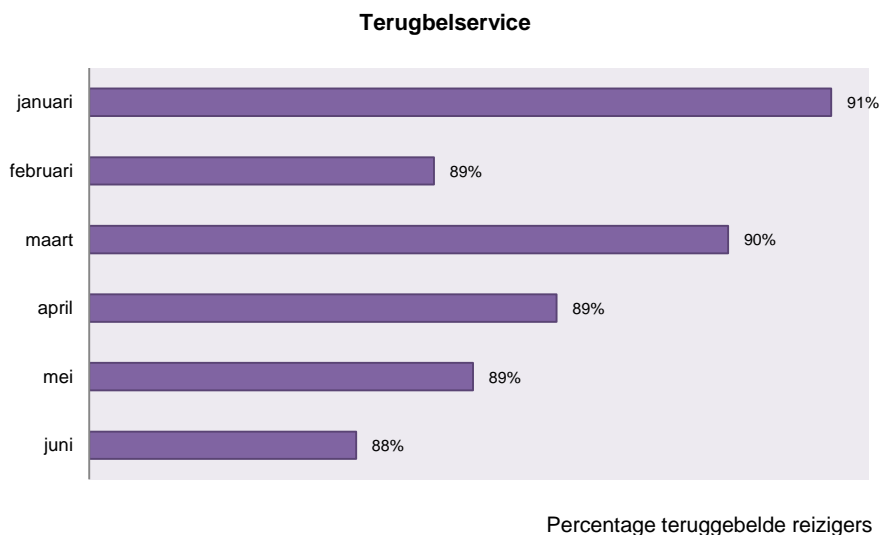
Percentage loosritten per maand



### 3.2 Terugbelservice

#### Doelstelling

Voor alle reizigers fungeert een persoonlijke (warme) terugbelservice. Zij worden (circa) 10 minuten voor het arriveren van de Regiotaxi Holland Rijnland, persoonlijk gebeld. De centrale dient iedere reiziger te vragen of de service ook als tekstbericht kan c.q. moet worden verstuurd. Dit gebeurt niet door middel van een bandje. Deze service wordt door vervoerder gratis geboden.



Gemiddeld werd in het eerste halfjaar **89% van de reizigers** gebeld door de warme-terugbelservice.

Naast de terugbelservice kent de Regiotaxi sinds 1 januari een systeem waarbij de reiziger bij vertraging zo snel mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk vijf minuten na de gewenste ophaaltijd (inclusief marge) moeten worden geïnformeerd over de duur van de vertraging.

Aangezien het hier gaat om handmatige handelingen van de telefonist(e) worden hier geen gegevens over opgeslagen; de uitvoering hiervan wordt gemonitord aan de hand van de klachtenoverzichten en het medio 2017 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek.

# 4 Klachten

Een klacht is vervelend voor de reiziger, maar er kan altijd iets misgaan vooraf of tijdens een rit. Reizigers kunnen dan op verschillende manieren een klacht indienen. Klachten kunnen een belangrijk instrument zijn om zaken die ongemerkt niet goed verlopen aan het licht te krijgen. Ook het medio 2017 uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek was het gevolg van één klacht, waarop de Klankbordgroep Regiotaxi opriep tot het houden van een dergelijk onderzoek.

## Doelstelling

Iedere kalendermaand is het aantal gegronde klachten maximaal 0,2% van het aantal reizigersritten (maximaal 2 gegronde klachten op 1000 reizigersritten). De manier waarop wordt bepaald of een klacht gegrond wordt verklaard is opgenomen in de klachtenprocedure.

In het eerste halfjaar van 2017 zijn er in totaal **35 klachten** ingediend, wat omgerekend naar het totaal aantal ritten neerkomt op **0,02%**.

Vanwege dit zeer lage aantal wordt regelmatig navraag gedaan bij de gemeenten en de diverse ouderen- en gehandicaptenplatforms, die elkaar ook ontmoeten in de Klankbordgroep Regiotaxi. Toch levert dit amper meer op dan dat wat reeds bekend is. In het klanttevredenheidsonderzoek wordt hier ook op ingegaan met de vraag of reizigers wel eens een klacht hebben gehad die zij niet hebben ingediend en de reden waarom deze niet is ingediend.

Voor het indienen van een klacht kunnen klanten gebruik maken van een klantenreactiekaart. Deze worden bij het toezenden van de pas tegelijk aan alle Wmo-klanten toegezonden en bij gebruik ontvangt men direct een nieuwe. Daarnaast zijn de taxi's standaard voorzien van reactiekaarten en zijn deze tevens op ieder gemeentehuis, de ISD Bollenstreek en Participe beschikbaar.

Klachten kunnen, uiteraard, ook telefonisch en per e-mail ingediend worden en via de website van [Holland Rijnland](#).

Reden van klacht



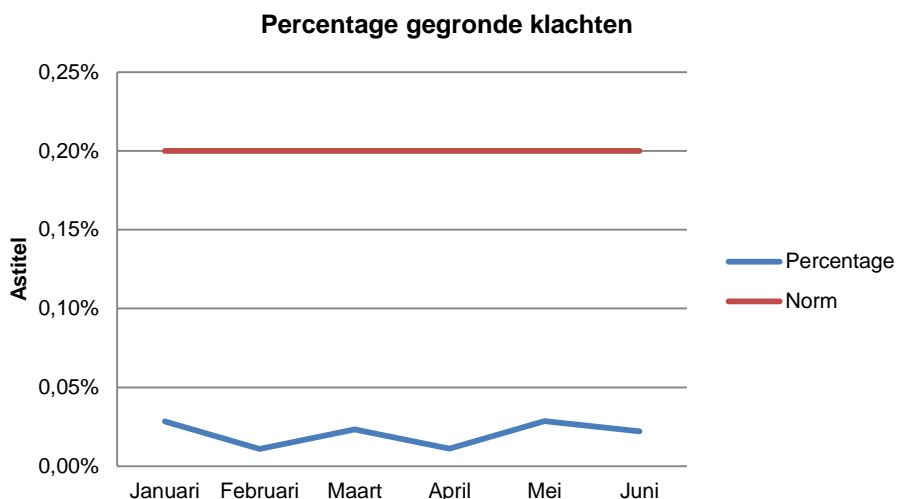
## 4.1 Beoordeling van de klachten

Veel van de ingediende klachten zijn door de klantenservice gegrond verklaard. Ter compensatie voor het ongemak ontvangen de klanten in zo'n geval een excuusbrief en één of meerdere **tegoedbonnen** om gratis mee te reizen. Ongegronde klachten ontstaan veelal wanneer de 'spelregels' van de Regiotaxi niet of onvoldoende bekend zijn bij de klant.

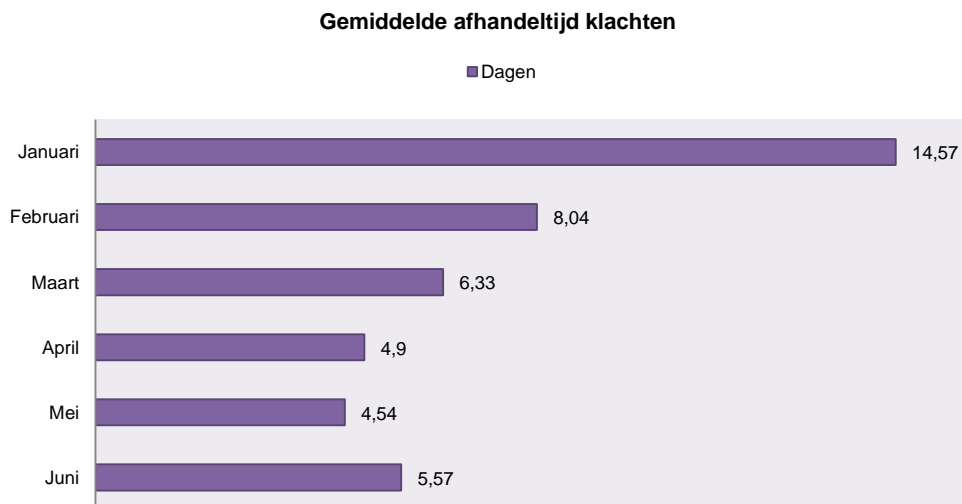
Tevens worden de klachten maandelijks besproken in het regulier overleg tussen de vervoerder en Holland Rijnland. Met het oog op het boetebeding dat sinds begin 2017 aan het aantal klachten is gekoppeld is een zorgvuldige afweging wanneer een klacht al dan niet gegrond is, van extra belang.

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

In het eerste halfjaar van 2017 werden **alle klachten gegrond** verklaard.



Klachten dienen binnen een termijn van 14 dagen beantwoord en afgehandeld te zijn; in het schema hieronder kunt u teruglezen hoe hieraan wordt voldaan. De gemiddelde afhandeltijd van de klachten betreft **7,3 dagen**.



# 5 Telefonische bereikbaarheid

Het overgrote merendeel van de reserveringen wordt telefonisch gedaan. Nieuw in 2017 is dat de eis uit de doelstelling niet alleen meer voor de reserveringslijn opgaat, zoals voorheen, maar nu ook voor de klantenservice. De nummers die gebeld worden zijn weliswaar 0900-nummers, maar heeft een normaal tarief à 2 cent per minuut.

## Doelstelling

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

Maand	Ingekomen	Beantwoord	Opgehangen	Door-verbonden	Gemiddelde wachttijd voor ophangen	Gemiddelde wachttijd
Januari	19.599	18.642	892	65	1:24	1:03
Februari	18.693	17.820	780	93	1:09	0:59
Maart	20.720	19.707	911	102	1:08	0:54
April	---	---	---	---	---	---
Mei	---	---	---	---	---	---
Juni	20.063	19.225	818	20	1:13	0:48
<b>Totaal</b>	<b>79.075</b>	<b>75.394</b>	<b>3.401</b>	<b>280</b>	<b>1:13</b>	<b>0:56</b>

De gegevens over de maanden april en mei zijn, als gevolg van een overgang van systemen, niet beschikbaar.

De gemiddelde wachttijd wordt slechts in 1 maand met 3 seconden overschreden. Dit was het gevolg van de vele vragen die onder de reizigers leefden vanwege de nieuwe contractperiode. Vragen of de pas al dan niet vervangen moest worden (dit was niet nodig) en of reeds geboekte ritten wel bleven staan (dat was inderdaad zo) passeerden veelvuldig de revue, waardoor de druk op de telefooncentrale tijdelijk hoger was dan gebruikelijk.

Uiteindelijk komt de gemiddelde wachttijd voor de eerste 6 maanden uit op **0:56 seconden**.

De gemiddelde tijd die iemand besluit te wachten voordat hij/zij ophangt bedraagt **1:13 seconden**.

# 6 Gebruik ophaalpunten

Al sinds juni 2003 maakt de Regiotaxi gebruik van drie ophaalpunten. De ophaalpunten hebben als doel om klant en chauffeur van de Regiotaxi elkaar op drukke en/of onoverzichtelijke locaties eenvoudiger te laten treffen en misverstanden over de exacte ophaalplaats te voorkomen. Daarbij kunnen reizigers gebruik maken van een verkorte vooraanmeldtijd van dertig minuten.

Hiermee zijn er in totaal vijf ophaalpunten:

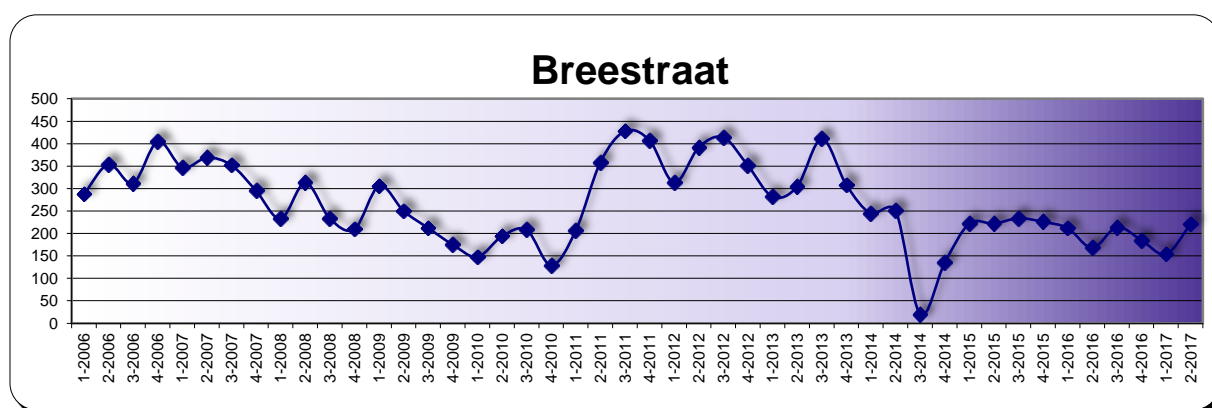
- in de Breestraat te Leiden
- bij het Station Leiden Centraal;
- nabij de Winkelhof te Leiderdorp;
- het Bevrijdingsplein te Leiden;
- Winkelcentrum de Aarhof te Alphen aan den Rijn.

	Ophaalpunt Breestraat	Loosritten Breestraat	Ophaalpunt Stationsplein	Loosritten Stationsplein	Ophaalpunt Winkelhof	Loosritten Winkelhof	Ophaalpunt Bevrijdings- plein	Loosritten Bevrijdings- plein	Ophaalpunt Aarhof	Loosritten Aarhof
Januari	34	0	50	1	97	1	78	1	191	4
Februari	38	1	40	1	124	2	89	0	199	3
Maart	82	0	55	0	129	0	93	0	280	3
April	78	0	57	0	119	2	85	1	310	4
Mei	75	0	70	2	127	0	94	0	275	0
Juni	68	1	90	2	144	0	110	0	300	5
<b>Totaal</b>	<b>375</b>	<b>2</b>	<b>362</b>	<b>6</b>	<b>740</b>	<b>5</b>	<b>549</b>	<b>2</b>	<b>1.555</b>	<b>19</b>

Gebruik ophaalpunten en loosritten per maand

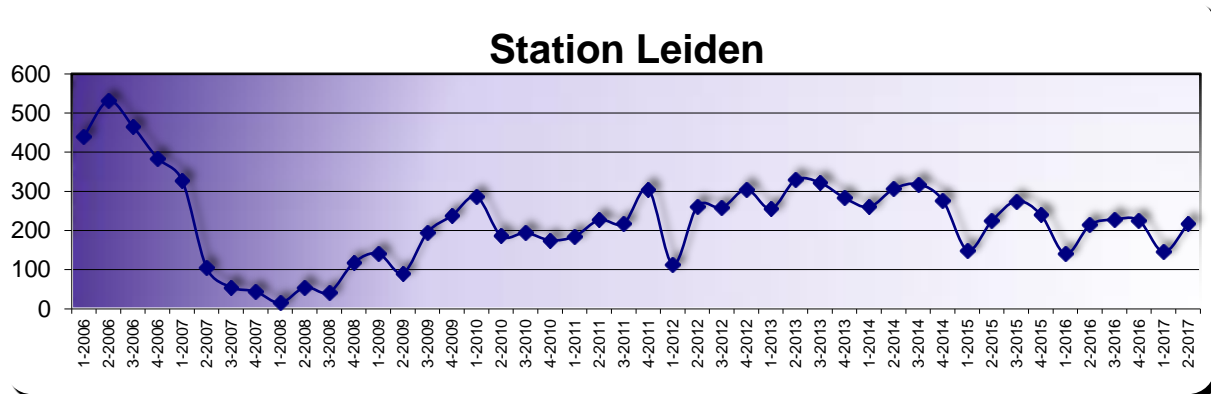
## 6.1 Ophaalpunt Breestraat

Het gebruik van dit ophaalpunt is al jarenlang stabiel (het dipje in 2014 heeft te maken met de herinrichting van de Breestraat) en met zeer weinig loosritten.



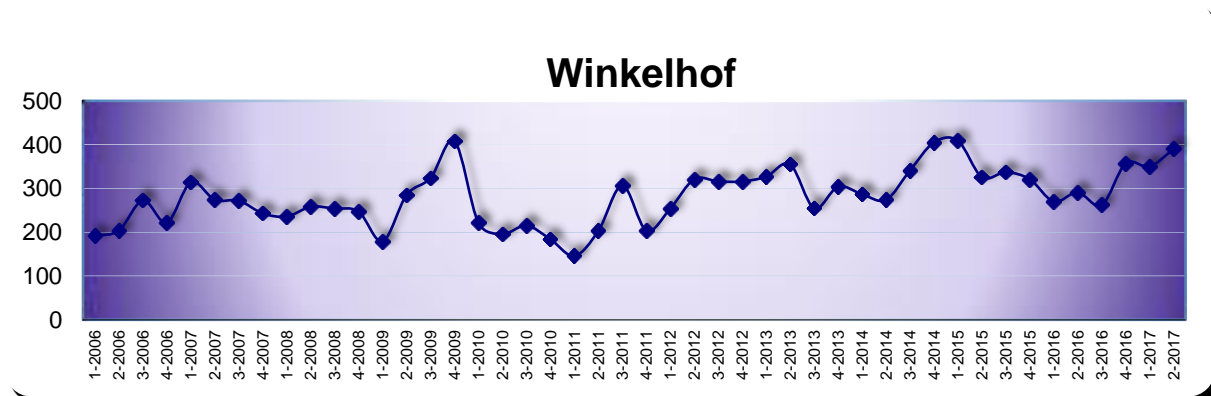
## 6.2 Ophaalpunt Station Leiden Centraal

Een punt dat bekend staat om het wisselende gebruik, hoewel het gemiddeld gezien toch een stabiel punt betreft. De verhuizing naar de achterzijde van het station is nog altijd naar grote tevredenheid van de reizigers.



## 6.3 Ophaalpunt Winkelhof

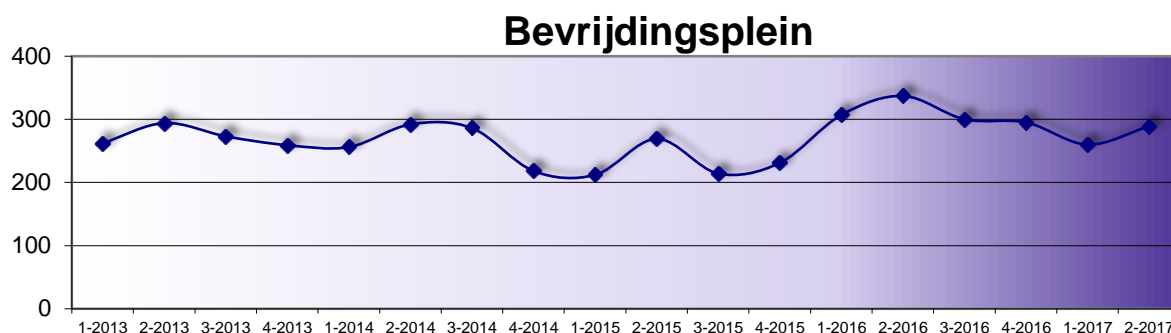
Ook het Leiderdorpse ophaalpunt is, in algemene zin, altijd een punt geweest met wat meer pieken en dalen. Loosritten komen hier zeer weinig voor; het ophaalpunt is dan ook zeer overzichtelijk ingericht.





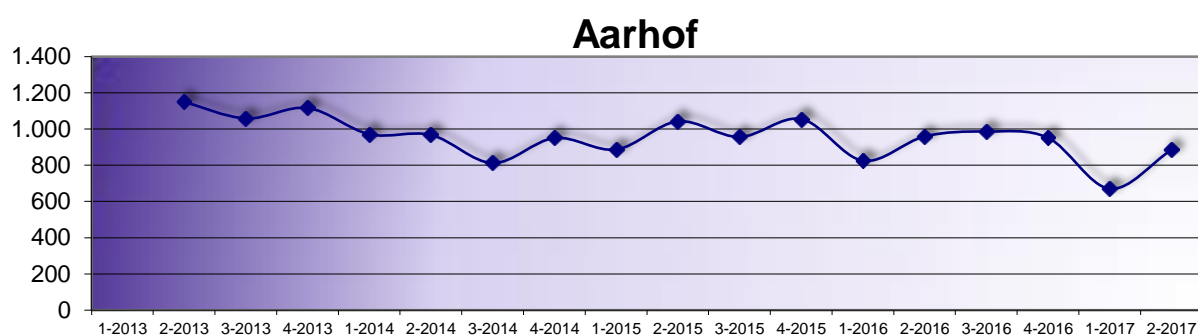
#### 6.4 Ophaalpunt Bevrijdingsplein

Het aantal loosritten bij het ophaalpunt op het Bevrijdingsplein wilde nog wel eens de verkeerde kant opschieten, maar dit lijkt nu, blijkens de cijfers, tot rust gekomen.



#### 6.5 Ophaalpunt Aarhof

Dit ophaalpunt wordt zeer veel gebruikt en kent weinig loosritten.

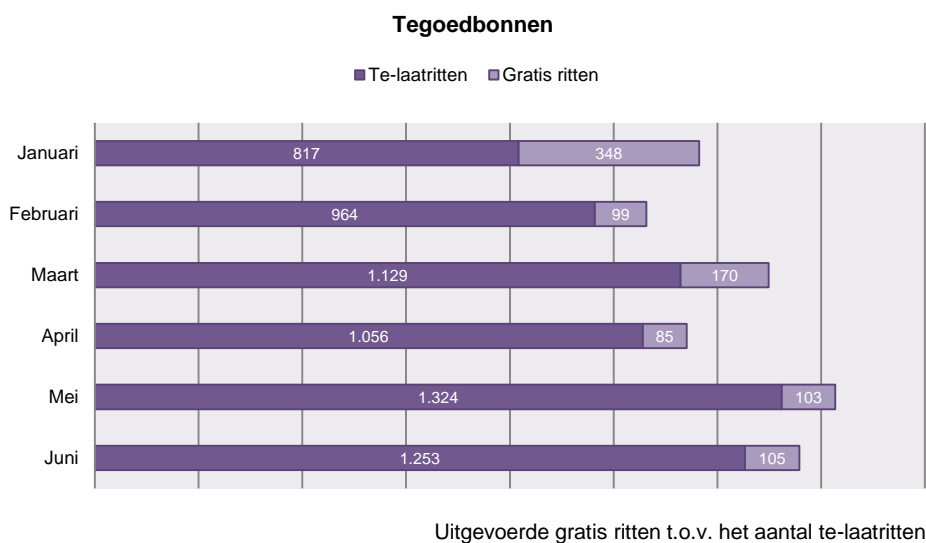


## 7 Afgifte en inwisseling tegoedbonnen

Wanneer de taxi te vroeg of te laat arriveert of wanneer er over een ander aspect van de Regiotaxi een klacht wordt ingediend die terecht is, ontvangt de klant een tegoedbon voor één zone (incl. opstapzone). De bonnen mogen gespaard worden voor een rit van maximaal 5 zones.

Cijfers over de hoeveelheid uitgereikte tegoedbonnen, worden niet geregistreerd. Wel is in te zien hoeveel gratis zones er zijn verreden, geplaatst naast het aantal te-laattritten per maand.

Aan het begin van dit jaar verliepen, als gevolg van de nieuwe contractperiode, alle tegoedbonnen die voor 2017 waren uitgegeven. Dit heeft onder de reizigers nergens tot klachten geleid.



## 8 Top vertrek- en bestemmingsadressen

Onderstaande lijst is samengesteld op basis van de maandelijkse top-30 die door de vervoerder wordt aangeleverd. Een leeg vak betekent dat de locatie die maand niet in deze top-30 stond.

Synoniem	Plaats	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	Totaal
Alrijne Leiderdorp	Leiderdorp	1.358	1.129	1.224	1.006	1.149	1.178	<b>7.044</b>
LUMC	Leiden	883	946	968	848	1053	941	<b>5.639</b>
Alrijne Leiden	Leiden	746	663	798	615	808	785	<b>4.415</b>
Alrijne Alphen	Alphen a/d Rijn	518	485	556	443	549	471	<b>3.022</b>
Revalidatiecentrum Leiden	Leiden	402	367	379	292	377	405	<b>2.222</b>
De Zevensprong	Sassenheim	251	293	376	215	249	298	<b>1.682</b>
Winkelcentrum Aarhof	Alphen a/d Rijn	191	199	280	310	275	300	<b>1.555</b>
Zorgerf Boerengeluk	Nieuw-Vennep	248	234	268	214	270	300	<b>1.534</b>
Verpleeghuis Overrijn	Leiden	260	195	199	218	226	261	<b>1.359</b>
Wijdezorg Woudsoord	Woubrugge	177	169	244	241	212	246	<b>1.289</b>
Verpleeghuis Leythenrode	Leiderdorp	196	222	257	220	145	100	<b>1.140</b>
Spaarne Gasthuis	Hoofddorp	171	127	161	204	141	182	<b>986</b>
Aldi Ridderhof	Alphen a/d Rijn	103	108	161	198	179	164	<b>913</b>
VTV Clubgebouw	Leiden	135	138	197	121	105	155	<b>851</b>
Groene Hart Ziekenhuis	Gouda	134	116	153	130	153	126	<b>812</b>
Bernardus verzorgingshuis	Sassenheim	126	100	145	145	150	130	<b>796</b>
Wijckerslooth verpleeghuis	Oegstgeest	191	143	109	90	131	89	<b>753</b>
Halte Winkelhof	Leiderdorp	97	124	129	119	127	144	<b>740</b>
Mariënhaven	Warmond		137	167	142	130	145	<b>721</b>
Het Facet	Alphen a/d Rijn	130	114	132	101	105	107	<b>689</b>
Buurthuis de Kooi	Leiden	113	150	149	154	115		<b>681</b>
Verpleeghuis Oudshoorn	Alphen a/d Rijn	106	124	115	135	102	95	<b>677</b>
Verpleeghuis Zuijdtwijck	Leiden		169	123	94	116	123	<b>625</b>
Jeroen Zorgcentrum	Noordwijk			116	100	115	150	<b>481</b>
Albert Heijn Bevrijdingsplein	Leiden		89	93	85	94	110	<b>471</b>
Ipse de Bruggen	Zwammerdam	124	123	126	89			<b>462</b>
Romanuszaal	Leiden		131	111		102	95	<b>439</b>
Leger des Heils	Leiden	127	116	111			82	<b>436</b>
De Wieken	Noordwijk	112	92	95				<b>299</b>
Ursula zaal Trefpunt	Nieuwveen	110			109			<b>219</b>
Keukenhof	Lisse				108	111		<b>219</b>
Westerhove	Alphen a/d Rijn			98	97			<b>195</b>
Pluspunt	Leiderdorp	93				99		<b>192</b>
Verpleeghuis Roomburgh	Leiden					107	83	<b>190</b>
Wijdezorg Aarhove	Ter Aar	92	82					<b>174</b>
Landgoed Ursula	Nieuwveen		84				78	<b>162</b>
Munnekewij	Noordwijkerhout				119			<b>119</b>
Zonnebloem Boot	Leiderdorp					101		<b>101</b>
Wijdezorg Jacobus	Oude Wetering	100						<b>100</b>
Hotel restaurant de Gouden Leeuw	Voorschoten						97	<b>97</b>
GGZ Voorhout	Voorhout						94	<b>94</b>
SWA	Alphen a/d Rijn			93				<b>93</b>
Swetterhage	Zoeterwoude	88						<b>88</b>
Verpleeghuis de Wilbert	Katwijk	87						<b>87</b>

## 9. Trivia

- Door de vervoerder is aangegeven een garantie af te geven dat tenminste 80% van de beladen kilometers door groengasvoertuigen worden uitgevoerd. Echter bleek aan het begin van het jaar de beschikbaarheid van deze voertuigen kleiner dan gedacht en zijn deze in de loop van de maanden langzaam binnen komen druppelen. A-Tax de Vries compenseerde met zijn inzet die van de andere onderaannemers die de nieuwe voertuigen niet op tijd binnen konden krijgen.
- Sinds 1 januari is er, naast contante betaling en automatische incasso, ook de mogelijkheid om te pinnen in de meeste taxi's. Van deze mogelijkheid wordt echter niet bepaald druk gebruik gemaakt.
- Ook nieuw sinds 1 januari is de beschikbaarheid van een inklapbare rolstoel in de rolstoelbussen voor reizigers die slecht ter been en/of na afloop van een bezoek aan het ziekenhuis moeilijk in staat zijn zelf naar de taxi te lopen. De chauffeur brengt reizigers met de rolstoel het ziekenhuis binnen of van het ziekenhuis naar de taxi.
- Een app om ritten mee te kunnen boeken en de reisgeschiedenis in te kunnen zien is momenteel in ontwikkeling.
- Nog weer een andere noviteit is de te-laattelservice. Reizigers waarvan de rit met 5 of meer minuten vertraagd dreigt te worden (gerekend vanaf de 15 minuten marge) wordt opgebeld en geïnformeerd over de vertraging.
- Na een oproep van de Klankbordgroep heeft Holland Rijnland een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de reizigers van de Regiotaxi. De telefonie wordt hierin gewaardeerd met een 7,5, de rit zelf met een 7,0 en de chauffeurs krijgen een 7,6. Het uitgebreide rapport is (binnenkort) beschikbaar op [www.hollandrijnland.nl](http://www.hollandrijnland.nl).

## 10 Conclusie

- De aantallen ritten en reizigers beginnen zich duidelijk te stabiliseren met afwijkingen van minder dan 1% t.o.v. het voorgaande jaar.
- Het aantal rolstoelgebruikers is tevens een stabiel cijfer; zij vormen gemiddeld 7,11% van het totaal aantal reizigers.
- Ook de SoHo-honden reizen regelmatig mee met de Regiotaxi, al vormen twee gemeenten de uitschieters hierin.
- Het aantal gereisde zones is, in navolging van de ritten en reizigers, ook stabiel met slechts een minieme stijging van 0,25%; per rit worden gemiddeld 3,14 zones verreden. Nachtzones vormen hier slechts 0,2% van.
- De stiptheid ligt gemiddeld op 96%.
- Het aantal loosritten bedraagt in het eerste halfjaar 1,12%.
- 89% van de reizigers wordt gebeld door de warme-terugbelservice.
- Er zijn in totaal 35 klachten ingediend; deze zijn allemaal gegrond verklaard. Het aantal klachten betreft 0,02% van het totaal aantal ritten. De gemiddelde afhandeltijd bedroeg 7,3 dagen.
- De gemiddelde wachttijd aan de telefoon bedroeg 0:56 seconden.
- Het gebruik van de ophaalpunten is stabiel en naar tevredenheid.
- 910 ritten werden uitgevoerd met de tegoedbonnen.

## 2.1 Ritten

Doelgroep	Pashouders 2017 <sup>3</sup>	1 <sup>e</sup> kwartaal 2017		1 <sup>e</sup> kwartaal 2016	Stijging/Daling tov. 2016
OV-Algemeen	640	6.926	8,12%	6.527	+6,11%
RS soc. begel.		961	1,13%	951	+1,05%
Alphen a/d Rijn	2.775	15.741	18,45%	15.397	+2,23%
Hillegom	691	3.144	3,68%	3.419	-8,04%
Kaag & Braassem	571	3.343	3,92%	3.505	-4,62%
Katwijk	1.005	3.397	3,98%	2.703	+25,68%
Leiden	3.144	20.879	24,47%	22.086	-5,47%
Leiderdorp	892	4.734	5,55%	4.553	+3,98%
Lisse	579	2.126	2,49%	2.262	-6,01%
Nieuwkoop	999	4.360	5,11%	4.303	+1,32%
Noordwijk	766	3.993	4,68%	4.213	-5,22%
Noordwijkerhout	534	2.434	2,85%	2.367	+2,83%
Oegstgeest	589	3.133	3,67%	2.693	+16,34%
Rijnwoude <sup>4</sup>	413	2.187	2,56%	2.340	-6,54%
Teylingen	907	4.444	5,21%	4.831	-8,01%
Voorschoten	640	2.344	2,75%	2.593	-9,60%
Zoeterwoude	266	1.173	1,37%	1.210	-3,06%
<b>Totaal</b>	<b>15.411</b>	<b>85.319</b>	<b>100,00%</b>	<b>85.953</b>	<b>-0,74%</b>

Aantal uitgevoerde ritten 1e kwartaal 2017 in verhouding tot 2016

Doelgroep	Pashouders 2017 <sup>5</sup>	2 <sup>e</sup> kwartaal 2017		2 <sup>e</sup> kwartaal 2016	Stijging/Daling tov. 2016
OV-Algemeen	648	6.784	8,25%	6.653	+1,97%
RS soc. begel.	---	927	1,13%	862	+7,54%
Alphen a/d Rijn	2.785	15.155	18,43%	14.782	+2,52%
Hillegom	697	3.035	3,69%	3.237	-6,24%
Kaag & Braassem	581	3.165	3,85%	3.131	+1,09%
Katwijk	1.029	3.615	4,40%	2.509	+44,08%
Leiden	3.182	19.847	24,14%	20.863	-4,87%
Leiderdorp	888	4.792	5,83%	4.112	+16,54%
Lisse	569	1.934	2,35%	2.311	-16,31%
Nieuwkoop	1.023	3.850	4,68%	3.975	-3,14%
Noordwijk	781	3.824	4,65%	3.919	-2,42%
Noordwijkerhout	542	2.349	2,86%	2.495	-5,85%
Oegstgeest	601	3.140	3,82%	3.015	+4,15%
Rijnwoude <sup>6</sup>	406	2.158	2,62%	2.515	-14,19%
Teylingen	905	4.203	5,11%	4.379	-4,02%
Voorschoten	645	2.313	2,81%	2.249	+2,85%
Zoeterwoude	271	1.139	1,39%	1.233	-7,62%
<b>Totaal</b>	<b>15.553</b>	<b>82.230</b>	<b>100,00%</b>	<b>82.240</b>	<b>-0,01%</b>

Aantal uitgevoerde ritten 2e kwartaal 2017 in verhouding tot 2016

<sup>3</sup> Eindstand op 01-04-2017

<sup>4</sup> Rijnwoude wordt vooralsnog apart in de administratie meegenomen, voor zover het pashouders van voor de fusie betreft.

<sup>5</sup> Eindstand op 01-07-2017

<sup>6</sup> Rijnwoude wordt vooralsnog apart in de administratie meegenomen, voor zover het pashouders van voor de fusie betreft.

## 2.2 Reizigers

Doelgroep	Pashouders 2017 <sup>7</sup>	1 <sup>e</sup> kwartaal 2017		1 <sup>e</sup> kwartaal 2016	Stijging/Daling tov. 2016
OV-Algemeen	640	7.256	7,96	6.836	+6,14%
RS soc. begel.		961	1,05	951	+1,05%
Alphen a/d Rijn	2.775	16.149	17,71	15.789	+2,28%
Hillegom	691	3.337	3,66	3.650	-8,58%
Kaag & Braassem	571	3.673	4,03	3.740	-1,79%
Katwijk	1.005	3.847	4,22	3.015	+27,60%
Leiden	3.144	23.165	25,40	24.261	-4,52%
Leiderdorp	892	5.003	5,49	4.786	+4,53%
Lisse	579	2.284	2,50	2.365	-3,42%
Nieuwkoop	999	4.478	4,91	4.423	+1,24%
Noordwijk	766	4.218	4,62	4.404	-4,22%
Noordwijkerhout	534	2.530	2,77	2.517	+0,52%
Oegstgeest	589	3.347	3,67	2.975	+12,50%
Rijnwoude <sup>8</sup>	413	2.253	2,47	2.404	-6,28%
Teylingen	907	4.715	5,17	5.101	-7,57%
Voorschoten	640	2.668	2,93	2.899	-7,97%
Zoeterwoude	266	1.325	1,45	1.390	-4,68%
<b>Totaal</b>	<b>15.411</b>	<b>91.209</b>	<b>100,00%</b>	<b>91.506</b>	<b>-0,32%</b>

Aantal vervoerde personen 1e kwartaal 2017 in verhouding tot 2016

Doelgroep	Pashouders 2017 <sup>9</sup>	2 <sup>e</sup> kwartaal 2017		2 <sup>e</sup> kwartaal 2016	Stijging/Daling tov. 2016
OV-Algemeen	648	7.149	8,10%	7.029	+1,71%
RS soc. begel.	---	927	1,05%	862	+7,54%
Alphen a/d Rijn	2.785	15.549	17,62%	15.134	+2,74%
Hillegom	697	3.346	3,79%	3.518	-4,89%
Kaag & Braassem	581	3.436	3,89%	3.326	+3,31%
Katwijk	1.029	4.035	4,57%	2.836	+42,28%
Leiden	3.182	22.060	25,00%	22.976	-3,99%
Leiderdorp	888	5.077	5,75%	4.334	+17,14%
Lisse	569	2.104	2,38%	2.456	-14,33%
Nieuwkoop	1.023	3.950	4,48%	4.083	-3,26%
Noordwijk	781	4.041	4,58%	4.087	-1,13%
Noordwijkerhout	542	2.471	2,80%	2.655	-6,93%
Oegstgeest	601	3.396	3,85%	3.284	+3,41%
Rijnwoude <sup>10</sup>	406	2.225	2,52%	2.594	-14,23%
Teylingen	905	4.532	5,14%	4.641	-2,35%
Voorschoten	645	2.627	2,98%	2.532	+3,75%
Zoeterwoude	271	1.321	1,50%	1.418	-6,84%
<b>Totaal</b>	<b>15.553</b>	<b>88.246</b>	<b>100,00%</b>	<b>87.765</b>	<b>+0,55%</b>

Aantal vervoerde personen 2e kwartaal 2017 in verhouding tot 2016

<sup>7</sup> Eindstand op 01-04-2017

<sup>8</sup> Rijnwoude wordt vooralsnog apart in de administratie meegenomen, voor zover het pashouders van voor de fusie betreft.

<sup>9</sup> Eindstand op 01-07-2017

<sup>10</sup> Rijnwoude wordt vooralsnog apart in de administratie meegenomen, voor zover het pashouders van voor de fusie betreft.

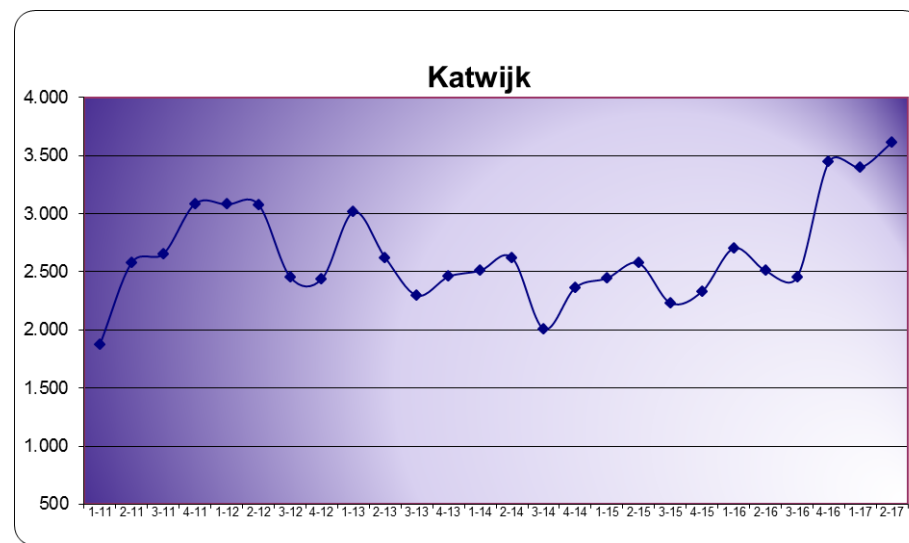
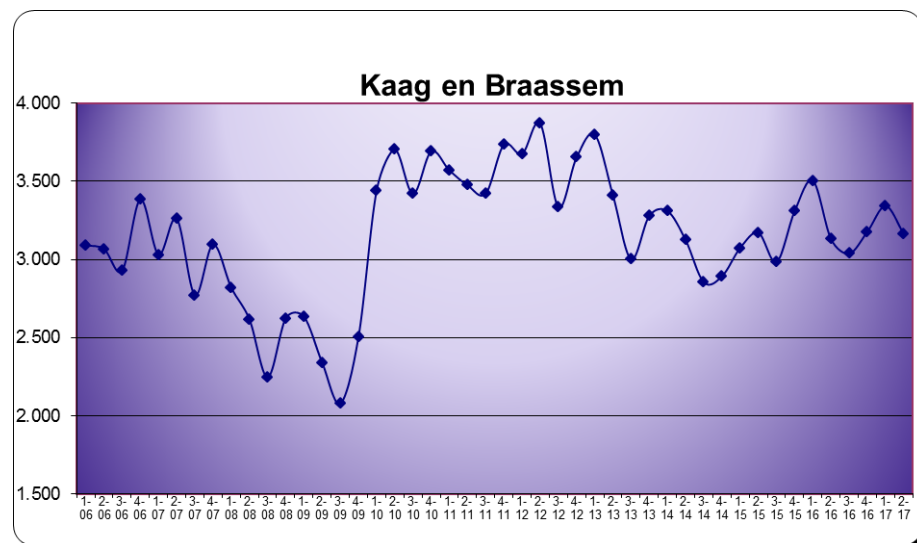
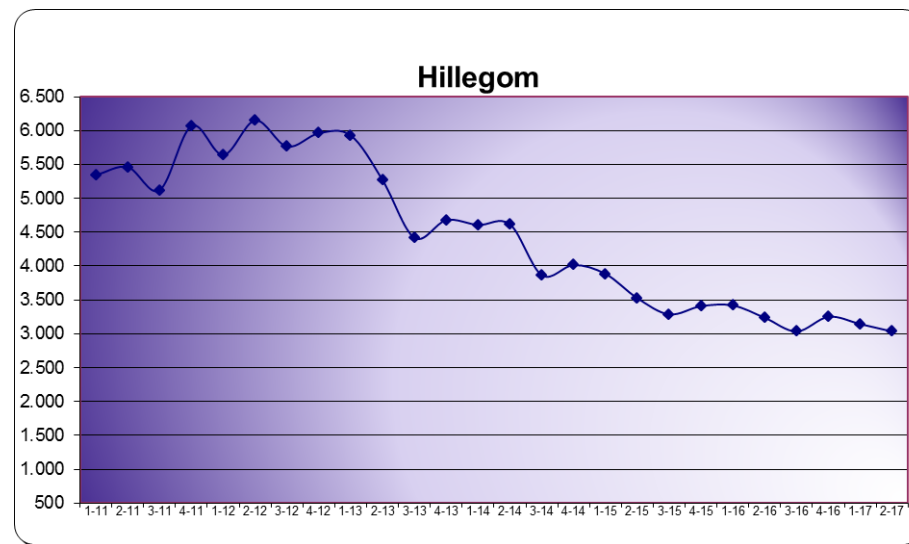
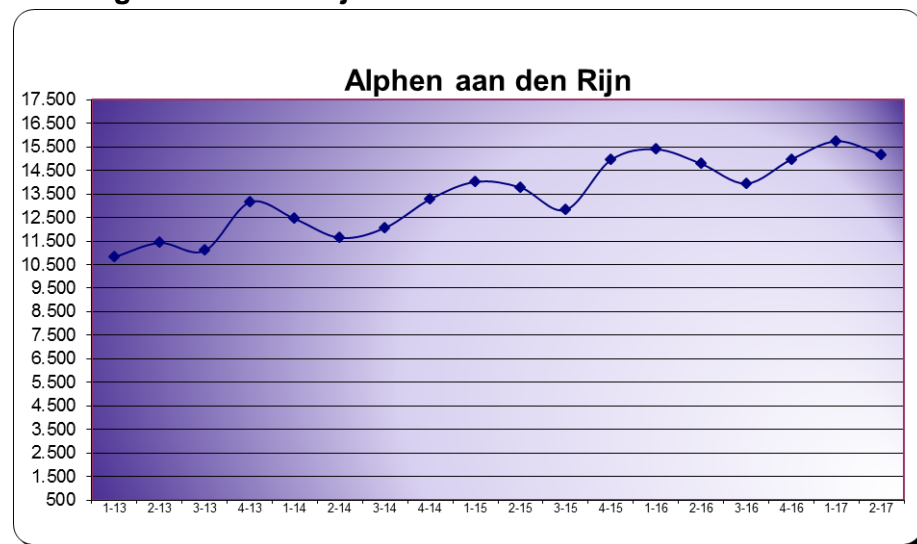
### 3. Stiptheid Rituitvoering

	Rit op tijd	Rit te laat	Rit te vroeg	Persoon op tijd	Persoon te laat	Persoon te vroeg
Januari	25.407	817	1.864	27.248	861	1.935
Februari	24.380	964	1.878	26.075	1.029	1.960
Maart	26.867	1.129	2.013	28.781	1.210	2.110
April	24.137	1.056	1.765	26.012	1.164	1.837
Mei	25.075	1.324	1.645	26.897	1.420	1.727
Juni	24.417	1.253	1.558	26.225	1.347	1.617
Totaal	150.283	6.543	10.723	161.238	7.031	11.186

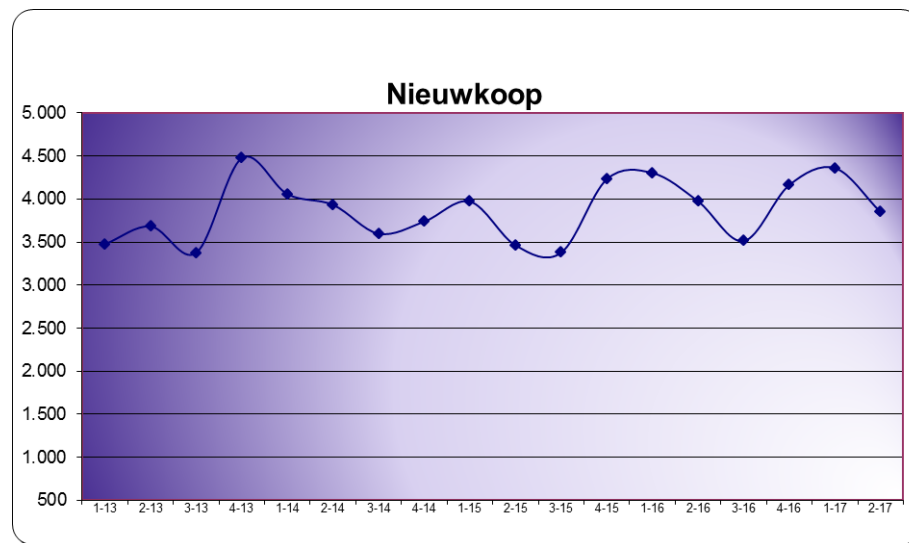
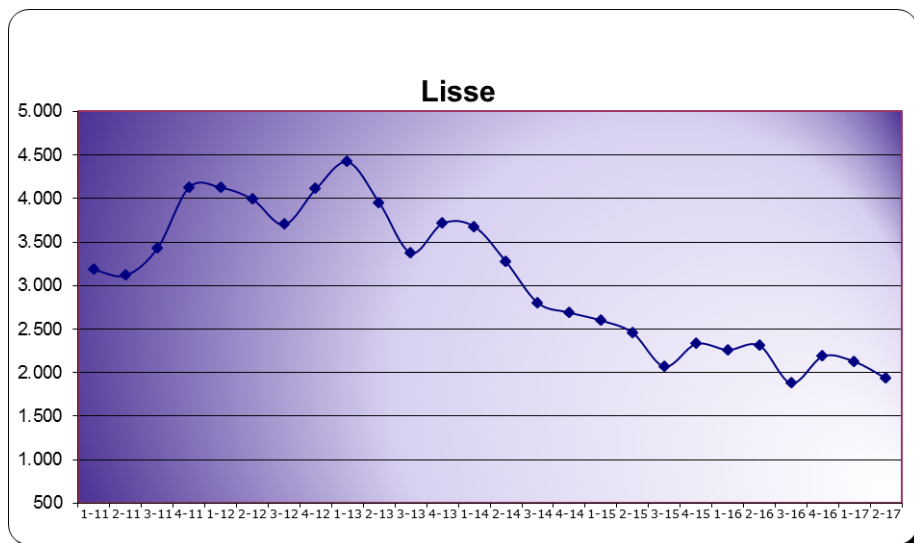
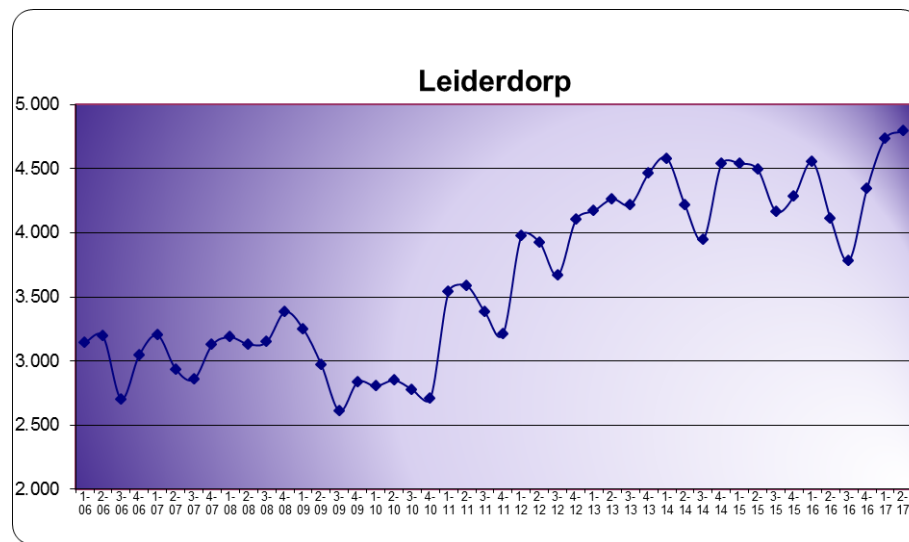
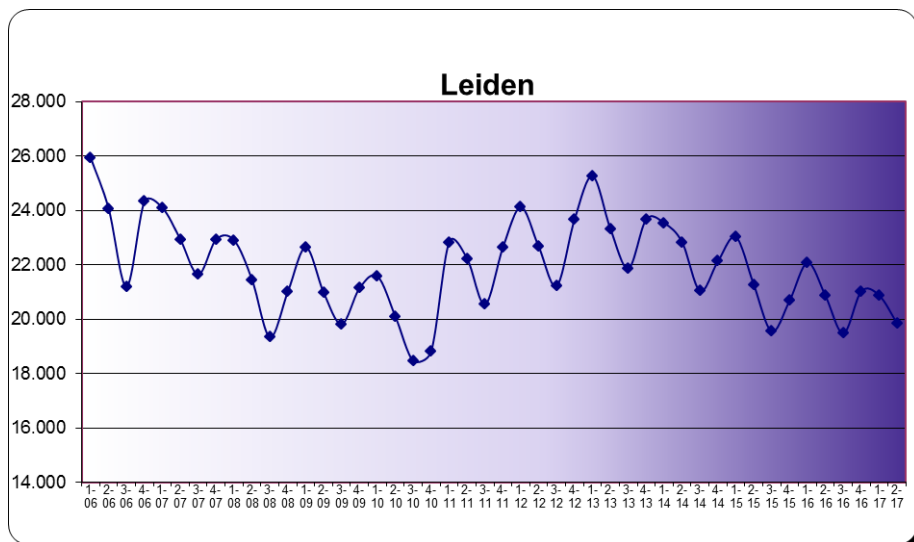
*Aantal gereden ritten en personen en hoeveel hiervan te laat/vroeg waren*

## Addenda

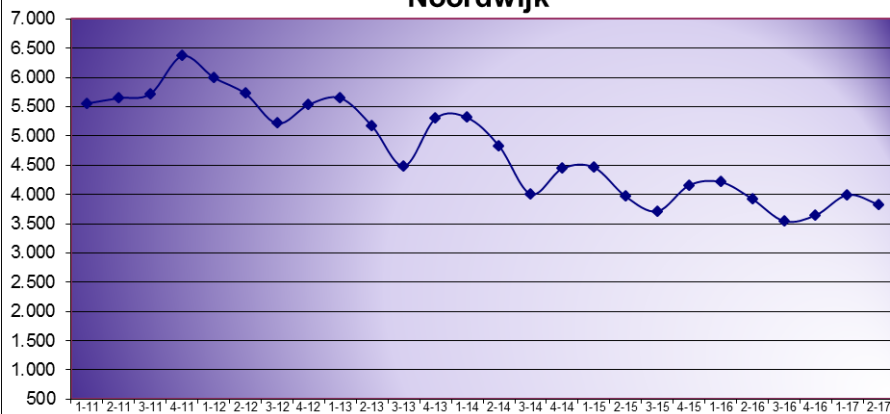
### I Rittengebruik over de jaren



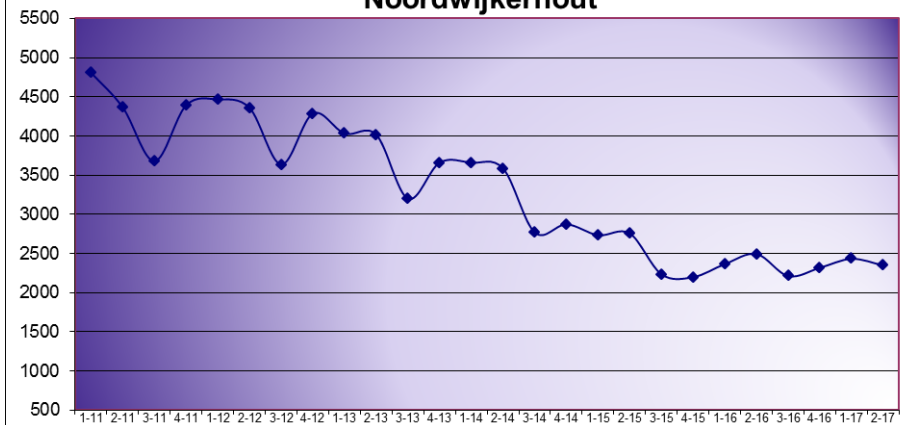




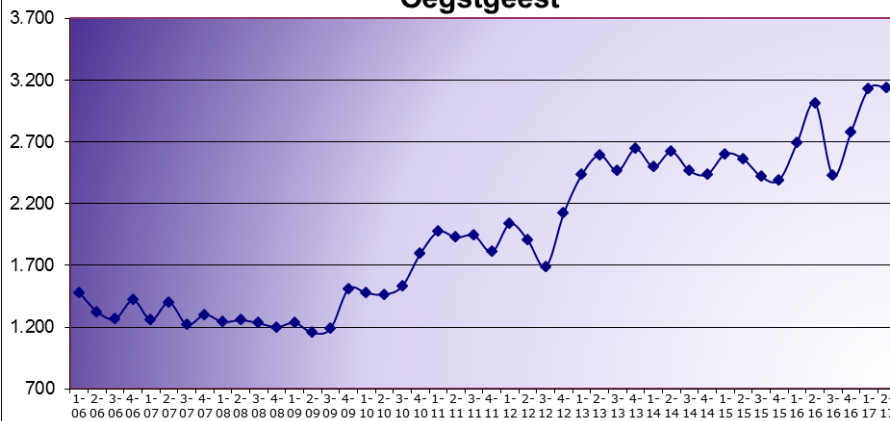
### Noordwijk



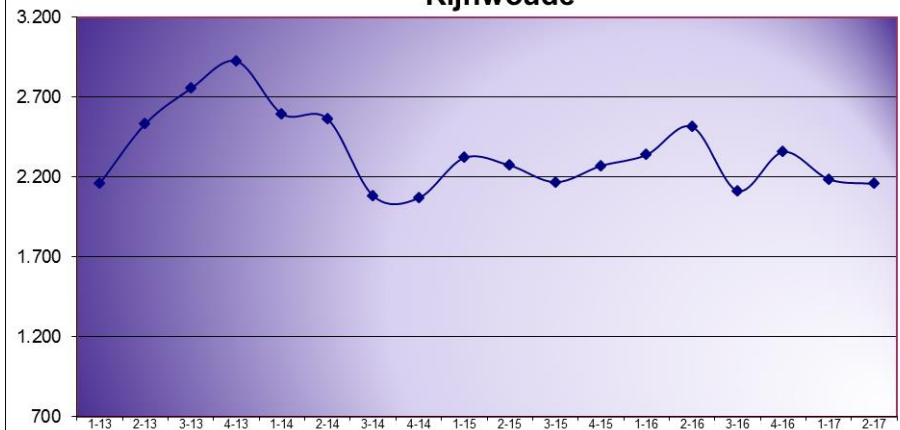
### Noordwijkerhout



### Oegstgeest



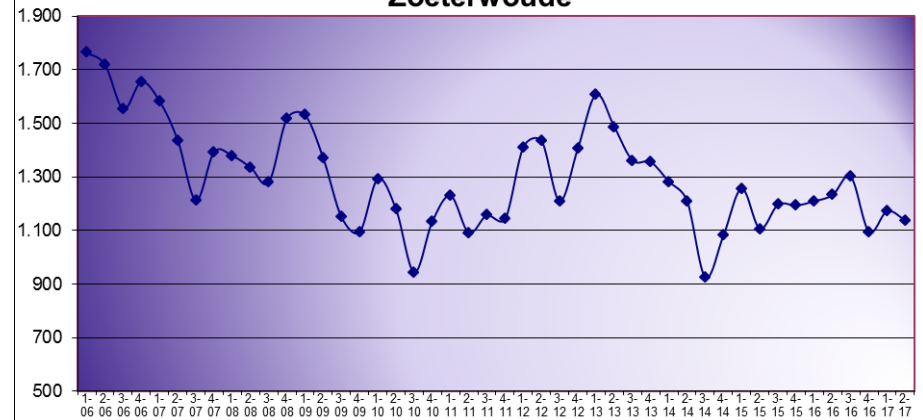
### Rijnwoude



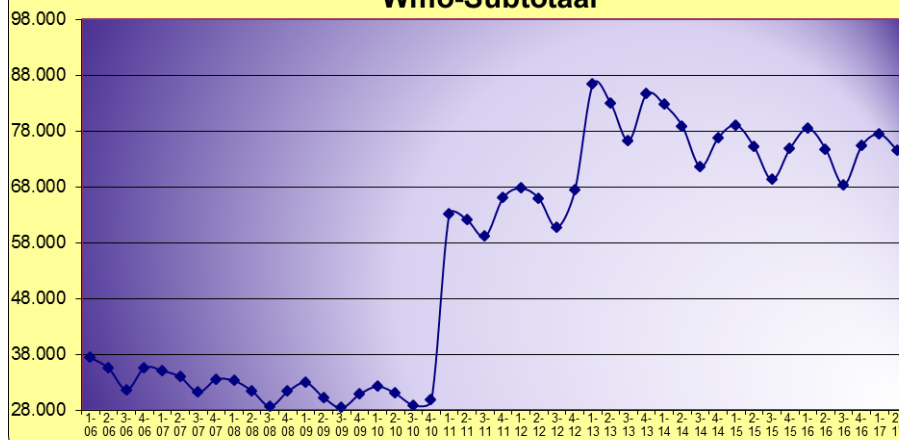
**Voorschoten**



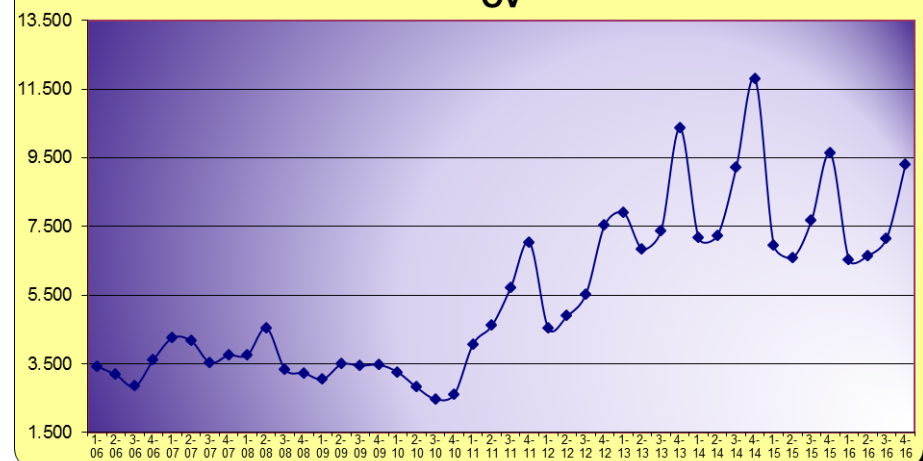
**Zoeterwoude**

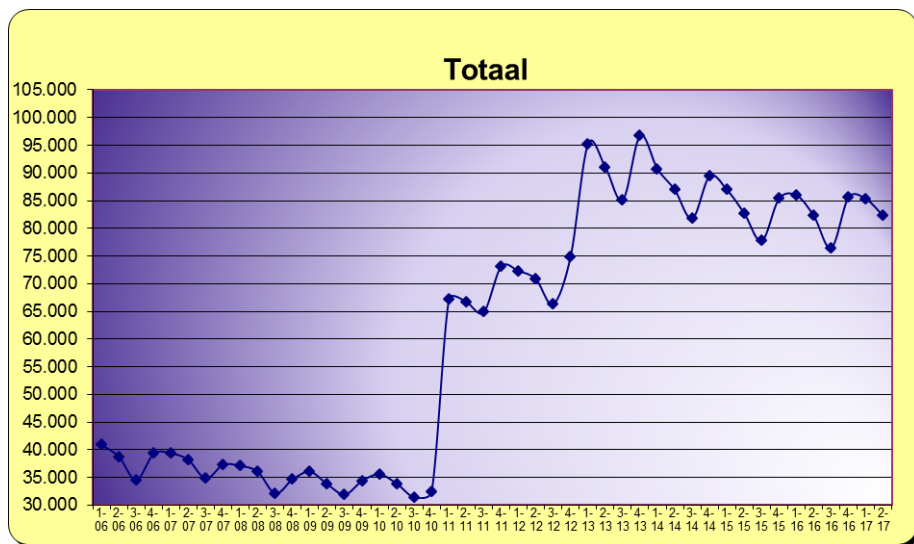


**Wmo-Subtotaal**



**OV**





## II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2017

Plaats	Aantal passen <sup>11</sup>	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Juni	Totaal 2017	% ritten	% passen	1e kwartaal	2e kwartaal
OV-Algemeen	648	2.479	2.093	2.354	1.985	2.320	2.479	13.710	8,18%	4,17%	6.926	6.784
RS Soc. Begel.	---	288	319	354	300	319	308	1.888	1,13%		961	927
Alphen aan den Rijn	3.191	4.981	5.102	5.658	4.979	5.240	4.936	30.896	18,44%	17,95%	15.741	15.155
Hillegom	697	1.091	999	1.054	1.051	1.069	915	6.179	3,69%	4,48%	3.144	3.035
Kaag & Braassem	581	1.110	1.039	1.194	992	1.110	1.063	6.508	3,88%	3,70%	3.343	3.165
Katwijk	1.029	1.102	1.155	1.140	1.178	1.199	1.238	7.012	4,19%	6,58%	3.397	3.615
Leiden	3.182	6.867	6.683	7.329	6.536	6.729	6.582	40.726	24,31%	20,55%	20.879	19.847
Leiderdorp	888	1.597	1.612	1.525	1.587	1.689	1.516	9.526	5,69%	5,76%	4.734	4.792
Lisse	569	644	672	810	679	673	582	4.060	2,42%	3,76%	2.126	1.934
Nieuwkoop	1.023	1.469	1.371	1.520	1.275	1.268	1.307	8.210	4,90%	6,52%	4.360	3.850
Noordwijk	781	1.363	1.280	1.350	1.236	1.310	1.278	7.817	4,67%	5,00%	3.993	3.824
Noordwijkerhout	542	780	725	929	795	774	780	4.783	2,85%	3,49%	2.434	2.349
Oegstgeest	601	1.036	975	1.122	1.064	1.125	951	6.273	3,74%	3,84%	3.133	3.140
Rijnwoude <sup>12</sup>	---	715	688	784	733	715	710	4.345	2,59%	2,39%	2.187	2.158
Teylingen	905	1.455	1.428	1.561	1.438	1.351	1.414	8.647	5,16%	5,90%	4.444	4.203
Voorschoten	645	726	735	883	748	758	807	4.657	2,78%	4,16%	2.344	2.313
Zoeterwoude	271	385	346	442	382	395	362	2.312	1,38%	1,75%	1.173	1.139
Subtotaal Wmo		25.321	24.810	27.301	24.673	25.405	24.441	151.951			77.432	74.519
TOTAAL	14.905	28.088	27.222	30.009	26.958	28.044	27.228	167.549			85.319	82.230
Gem. per dag		906	972	968	899	905	908	926			937,57	903,63
Zones		86.994	84.509	93.860	85.395	88.879	86.780	526.417			265.363	261.054
Gem. zones per rit		3,1	3,1	3,1	3,2	3,2	3,2	3,2			3,11	3,17

<sup>11</sup> Stand op 31-06-2017

<sup>12</sup> Omdat de inwonersaantallen voor Rijnwoude apart niet bekend zijn, zijn deze gegevens in de cijfers van Alphen aan den Rijn meegenomen.

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

Plaats	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Juni	Totaal 2017	1e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen	2e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen
OV-algemeen	8.372	6.919	7.838	6.659	8.074	8.510	55.508	23.129	3,34	35,99	23.243	3,43	36,16
RS Soc. Begel.	1.026	1.232	1.220	1.023	1.191	1.042	7.956	3.478	3,62		3.256	3,51	
Alphen aan den Rijn	14.852	15.481	17.009	14.941	15.786	14.827	107.069	47.342	3,01	17,10	45.554	3,01	16,45
Hillegom	3.689	3.461	3.741	3.826	4.004	3.368	25.589	10.891	3,46	15,76	11.198	3,69	16,20
Kaag & Braassem	3.976	3.704	4.482	3.767	4.038	4.013	27.845	12.162	3,64	21,31	11.818	3,73	20,71
Katwijk	3.803	4.086	3.925	4.063	4.224	4.332	27.874	11.814	3,48	11,64	12.619	3,49	12,44
Leiden	17.475	17.010	18.730	17.150	17.391	17.481	121.583	53.215	2,55	16,79	52.022	2,62	16,42
Leiderdorp	4.712	4.889	4.624	4.911	5.121	4.674	33.015	14.225	3,00	16,01	14.706	3,07	16,56
Lisse	2.332	2.499	3.092	2.682	2.662	2.286	18.273	7.923	3,73	13,65	7.630	3,95	13,15
Nieuwkoop	5.170	4.772	5.499	4.603	4.664	4.728	33.458	15.441	3,54	15,35	13.995	3,64	13,91
Noordwijk	4.152	3.854	4.225	3.877	4.107	4.147	28.371	12.231	3,06	15,85	12.131	3,17	15,72
Noordwijkerhout	2.783	2.532	3.308	2.906	2.790	2.844	19.139	8.623	3,54	16,04	8.540	3,64	15,89
Oegstgeest	3.217	3.057	3.547	3.364	3.522	2.966	22.629	9.821	3,13	16,59	9.852	3,14	16,64
Rijnwoude	2.587	2.448	2.806	2.618	2.580	2.583	18.105	7.841	3,59	21,29	7.781	3,61	21,13
Teylingen	4.898	4.792	5.173	4.893	4.601	4.859	33.221	14.863	3,34	16,35	14.353	3,41	15,78
Voorschoten	2.531	2.522	3.012	2.704	2.696	2.814	18.950	8.065	3,44	12,57	8.214	3,55	12,80
Zoeterwoude	1.419	1.251	1.629	1.408	1.428	1.306	9.996	4.299	3,66	15,96	4.142	3,64	15,37
<b>TOTAAL</b>	86.994	84.509	93.860	85.395	88.879	86.780	608.581	3.131	3,55		2.879	3,46	