

2016

Managementrapportage REGIOTAXI



Samenwerkingsorgaan Holland Rijnland
Februari, 1^e conceptversie
Op basis van gegevens De Vier Gewesten

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Gebruik van de Regiotaxi	3
2.1 Ritten	3
2.2 Personen	5
2.3 Gratis begeleiding	9
2.4 Rolstoelen	10
2.5 SoHo-honden	10
2.6 Zones	11
2.6.1 Nachtzones	11
2.7 Vervoerspassen	12
2.8 Vervoersbewegingen	13
3. Stiptheid rituitvoering	14
3.1 Loosritten	16
3.2 Warme terugbelservice	16
4. Klachtenoverzicht	17
4.1 Klachtenafhandeling	17
5. Telefonische bereikbaarheid reserveercentrale	20
6. Gebruik ophaalpunten	21
6.1 Ophaalpunt Breestraat	22
6.2 Ophaalpunt Station Leiden Centraal	23
6.3 Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp	24
6.4 Ophaalpunt Bevrijdingsplein te Leiden	25
6.5 "Halte" Aarhof te Alphen aan den Rijn	25
7. Afgifte en inwisseling tegoedbonnen	26
8. Top vertrek- en bestemmingsadressen	27
9. Trivia	29
10. Conclusie	29
Addendum I: Rittengebruik over de jaren	30
Addendum II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2016	39
Addendum II.II Overzicht betaalde zones t.o.v. aantal ritten	41

1. Inleiding

2016.

Het laatste jaar van de contractperiode, waarbij inmiddels bekend is dat het Regiotaxivervoer voor de komende twee jaar (en met maximaal 2x 2 jaar verlenging) wederom is gewonnen door DVG Personenvervoer.

Een jaar kent natuurlijk haar vaste momenten waarop de situatie op de weg drukker wordt en de wegen dicht verstoppt raken. De winterperiode, en dan met name januari, is logischerwijs vaak een moeilijke tijd; maar zo niet dit jaar, met de zachte winter begin 2016. Het toeristenseizoen, daarentegen, verliep deze keer wel moeizamer. De nieuwe aanrijdroute bij de Keukenhof lijkt nog enige gewenning van de automobilist te vragen en dit in combinatie met wegwerkzaamheden, waaronder de afsluiting van de Velsertunnel, hebben het de Regiotaxi op momenten moeilijk gemaakt. De BCT, die sinds de invoering nogal wat tegenslag heeft gekend, is per 1 juli officieel in gebruik genomen. En niet onvermeld mag blijven dat vrijwel de voltallige Klankbordgroep Regiotaxi heeft besloten om ook in de nieuwe contractperiode haar werk voort te blijven zetten; daarnaast zijn er begin 2017 ook nog eens twee nieuwe leden aangeschoven.

Ook in 2016 geldt weer dat zowel de opdrachtgever als de vervoerder hun uiterste best zullen doen om de Regiotaxi een goed functionerend systeem voor alle klanten te laten blijven zijn.



Zonekaart van de Regiotaxi

2. Gebruik van de Regiotaxi

2.1 Ritten

Het jaar 2016 sluit af met een totaal aantal ritten à **330.227 op de teller**.

Hiermee sluit het jaar minimaal lager af, ten opzichte van het vorig jaar, met een daling van **0,75%**. Hiermee lijkt, na een aantal jaar waarin de vervoersaantallen vooral terugliepen, het reizigersniveau een nieuw stabiel punt te hebben bereikt.

Het kopje RS Soc. Begeel. is kort voor Rijnstreek Sociale Begeleiding en verdient nadere toelichting: alle Wmo-gerechtigden uit Alphen aan den Rijn mogen voor een gelimiteerd aantal ritten per jaar een sociaal begeleider meenemen. De sociale begeleiders die als gezelschap meereizen - dus niet als medisch begeleider - reizen als OV reiziger, maar betalen het Wmo tarief. Deze situatie is alleen van toepassing op deze gemeente.

Doelgroep	Pashouders 2016 ¹	1 ^e kwartaal 2016		1 ^e kwartaal 2015	Stijging/Daling tov. 2015
OV-Algemeen	635	6.527	7,59%	6.949	-6,07%
RS soc. begeel.	---	951	1,11%	959	-0,83%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.621	15.397	17,91%	14.014	+9,87%
Hillegom	708	3.419	3,98%	3.885	-11,99%
Kaag & Braassem	527	3.505	4,08%	3.075	+13,98%
Katwijk	906	2.703	3,14%	2.445	+10,55%
Leiden	3.061	22.086	25,70%	23.030	-4,10%
Leiderdorp	782	4.553	5,30%	4.540	+0,29%
Lisse	594	2.262	2,63%	2.600	-13,00%
Nieuwkoop	907	4.303	5,01%	3.971	+8,36%
Noordwijk	762	4.213	4,90%	4.461	-5,56%
Noordwijkerhout	516	2.367	2,75%	2.735	-13,46%
Oegstgeest	529	2.693	3,13%	2.603	+3,46%
Rijnwoude ²	422	2.340	2,72%	2.321	+0,82%
Teylingen	927	4.831	5,62%	5.319	-9,17%
Voorschoten	637	2.593	3,02%	2.785	-6,89%
Zoeterwoude	258	1.210	1,41%	1.257	-3,74%
Totaal	14.157	85.953	100,00%	86.949	-1,15%

Aantal uitgevoerde ritten 1e kwartaal 2016 in verhouding tot 2015

¹ Eindstand op 01-04-2016

² Rijnwoude wordt vooralsnog apart in de administratie meegenomen, voor zover het pashouders van voor de fusie betreft.

Doelgroep	Pashouders 2016 ³	2 ^e kwartaal 2016		2 ^e kwartaal 2015	Stijging/Daling tov. 2015
OV-Algemeen	649	6.653	8,09%	6.591	+0,94%
RS Soc. Begel.	---	862	1,05%	894	-3,58%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.648	14.782	17,97%	13.772	+7,33%
Hillegom	721	3.237	3,94%	3.526	-8,20%
Kaag & Braassem	534	3.131	3,81%	3.172	-1,29%
Katwijk	945	2.509	3,05%	2.574	-2,53%
Leiden	3.104	20.863	25,37%	21.272	-1,92%
Leiderdorp	805	4.112	5,00%	4.493	-8,48%
Lisse	600	2.311	2,81%	2.457	-5,94%
Nieuwkoop	922	3.975	4,83%	3.462	+14,82%
Noordwijk	760	3.919	4,77%	3.963	-1,11%
Noordwijkerhout	522	2.495	3,03%	2.757	-9,50%
Oegstgeest	547	3.015	3,67%	2.562	+17,68%
Rijnwoude	425	2.515	3,06%	2.273	+10,65%
Teylingen	930	4.379	5,32%	5.078	-13,77%
Voorschoten	637	2.249	2,73%	2.728	-17,56%
Zoeterwoude	259	1.233	1,50%	1.107	+11,38%
Totaal	14.359	82.240	100,00%	82.681	-0,53%

Aantal uitgevoerde ritten 2e kwartaal 2016 in verhouding tot 2015

Doelgroep	Pashouders 2016 ⁴	3 ^e kwartaal 2016		3 ^e kwartaal 2015	Stijging/Daling tov. 2015
OV-Algemeen	660	7.157	9,36%	7.677	-6,77%
RS Soc. Begel.		889	1,16%	747	+19,01%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.706	13.942	18,24%	12.827	+8,69%
Hillegom	723	3.036	3,97%	3.288	-7,66%
Kaag & Braassem	550	3.039	3,98%	2.985	+1,81%
Katwijk	981	2.455	3,21%	2.232	+9,99%
Leiden	3.141	19.484	25,49%	19.559	-0,38%
Leiderdorp	823	3.781	4,95%	4.168	-9,29%
Lisse	595	1.879	2,46%	2.071	-9,27%
Nieuwkoop	949	3.513	4,60%	3.379	+3,97%
Noordwijk	760	3.544	4,64%	3.712	-4,53%
Noordwijkerhout	530	2.213	2,90%	2.235	-0,98%
Oegstgeest	557	2.427	3,18%	2.419	+0,33%
Rijnwoude	431	2.114	2,77%	2.169	-2,54%
Teylingen	934	3.552	4,65%	4.409	-19,44%
Voorschoten	634	2.098	2,75%	2.643	-20,62%
Zoeterwoude	267	1.301	1,70%	1.197	+8,69%

³ Eindstand per 01-07-2016

⁴ Eindstand per 01-10-2016

Totaal	14.581	76.424	100,00%	77.717	-1,66%
--------	--------	--------	---------	--------	--------

Aantal uitgevoerde ritten 3e kwartaal 2016 in verhouding tot 2015

Doelgroep	Pashouders 2016 ⁵	4 ^e kwartaal 2016		4 ^e kwartaal 2015	Stijging/Daling tov. 2015
OV-Algemeen	637	9.296	10,86%	9.634	-3,51%
RS Soc. Begel.	---	955	1,12%	889	+7,42%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.736	14.969	17,49%	14.944	+0,17%
Hillegom	698	3.252	3,80%	3.409	-4,61%
Kaag & Braassem	559	3.179	3,71%	3.311	-3,99%
Katwijk	978	3.446	4,03%	2.332	+47,77%
Leiden	3.174	21.032	24,57%	20.690	+1,65%
Leiderdorp	854	4.342	5,07%	4.286	+1,31%
Lisse	583	2.188	2,56%	2.331	-6,13%
Nieuwkoop	954	4.165	4,87%	4.232	-1,58%
Noordwijk	758	3.647	4,26%	4.156	-12,25%
Noordwijkerhout	525	2.319	2,71%	2.200	+5,41%
Oegstgeest	576	2.776	3,24%	2.392	+16,05%
Rijnwoude	425	2.358	2,75%	2.271	+3,83%
Teylingen	907	4.426	5,17%	4.636	-4,53%
Voorschoten	631	2.164	2,53%	2.473	-12,49%
Zoeterwoude	267	1.096	1,28%	1.194	-8,21%
Totaal	14.625	85.610	100,00%	85.380	+0,27%

Aantal uitgevoerde ritten 4^e kwartaal 2016 in verhouding tot 2015

2.2 Personen

Hoeveel mensen zijn er bij deze ritten vervoerd?

Het totaal voor 2016 komt neer op een reizigersaantal van **353.470 personen**, een **afname van 0,52%** ten opzichte van het voorgaande jaar.

Doelgroep	Pashouders 2016 ⁶	1 ^e kwartaal 2016		1 ^e kwartaal 2015	Stijging/Daling tov. 2015
OV-Algemeen	635	6.836	7,47%	7.361	-7,13%
RS Soc. Begel.	---	951	1,04%	961	-1,04%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.621	15.789	17,25%	14.360	9,95%
Hillegom	708	3.650	3,99%	4.121	-11,43%
Kaag & Braassem	527	3.740	4,09%	3.225	15,97%
Katwijk	906	3.015	3,29%	2.771	8,81%
Leiden	3.061	24.261	26,51%	25.328	-4,21%
Leiderdorp	782	4.786	5,23%	4.832	-0,95%
Lisse	594	2.365	2,58%	2.722	-13,12%

⁵ Eindstand per 31-12-2016

⁶ Eindstand op 01-04-2016

Nieuwkoop	907	4.423	4,83%	4.069	8,70%
Noordwijk	762	4.404	4,81%	4.713	-6,56%
Noordwijkerhout	516	2.517	2,75%	2.926	-13,98%
Oegstgeest	529	2.975	3,25%	2.834	4,98%
Rijnwoude	422	2.404	2,63%	2.390	0,59%
Teylingen	927	5.101	5,57%	5.568	-8,39%
Voorschoten	637	2.899	3,17%	3.038	-4,58%
Zoeterwoude	258	1.390	1,52%	1.395	-0,36%
Totaal	14.157	91.506	100,00%	92.614	-1,20%

Aantal vervoerde personen 1e kwartaal 2016 t.o.v. 1e kwartaal 2015

Doelgroep	Pashouders 2016 ⁷	2 ^e kwartaal 2016		2 ^e kwartaal 2015	Stijging/Daling tov. 2015
OV-Algemeen	649	7.029	7,87%	6.958	+1,02%
RS Soc. Begel.	---	862	1,01%	895	-3,69%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.648	15.134	16,05%	14.193	+6,63%
Hillegom	721	3.518	4,33%	3.832	-8,19%
Kaag & Braassem	534	3.326	3,77%	3.336	-0,30%
Katwijk	945	2.836	3,26%	2.887	-1,77%
Leiden	3.104	22.976	26,72%	23.635	-2,79%
Leiderdorp	805	4.334	5,35%	4.730	-8,37%
Lisse	600	2.456	2,90%	2.568	-4,36%
Nieuwkoop	922	4.083	4,01%	3.547	+15,11%
Noordwijk	760	4.087	4,75%	4.200	-2,69%
Noordwijkerhout	522	2.655	3,32%	2.935	-9,54%
Oegstgeest	547	3.284	3,22%	2.850	+15,23%
Rijnwoude	425	2.594	2,64%	2.332	+11,23%
Teylingen	930	4.641	6,01%	5.320	-12,76%
Voorschoten	637	2.532	3,41%	3.018	-16,10%
Zoeterwoude	259	1.418	1,37%	1.216	+16,61%
Totaal	14.359	87.765	100,00%	88.452	-0,78%

Aantal vervoerde personen 2e kwartaal 2016 t.o.v. 2e kwartaal 2015

Doelgroep	Pashouders 2016 ⁸	3 ^e kwartaal 2016		3 ^e kwartaal 2015	Stijging/Daling tov. 2015
OV-Algemeen	660	7.590	9,23%	7.996	-5,08%
RS Soc. Begel.		890	1,08%	747	+19,14%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.706	14.276	17,36%	13.164	+8,45%
Hillegom	723	3.278	3,99%	3.502	-6,40%
Kaag & Braassem	550	3.355	4,08%	3.160	+6,17%
Katwijk	981	2.795	3,40%	2.479	+12,75%
Leiden	3.141	21.746	26,44%	21.765	-0,09%

⁷ Eindstand per 01-07-2016

⁸ Eindstand per 01-10-2016

Leiderdorp	823	3.986	4,85%	4.413	-9,68%
Lisse	595	1.976	2,40%	2.214	-10,75%
Nieuwkoop	949	3.641	4,43%	3.476	+4,75%
Noordwijk	760	3.788	4,61%	3.973	-4,66%
Noordwijkerhout	530	2.385	2,90%	2.409	-1,00%
Oegstgeest	557	2.670	3,25%	2.699	-1,07%
Rijnwoude	431	2.201	2,68%	2.222	-0,95%
Teylingen	934	3.787	4,60%	4.635	-18,30%
Voorschoten	634	2.397	2,91%	2.954	-18,86%
Zoeterwoude	267	1.492	1,81%	1.339	+11,43%
Totaal	14.581	82.253	100,00%	83.147	-1,08%

Aantal vervoerde personen 3e kwartaal 2016 t.o.v. 3e kwartaal 2015

Doelgroep	Pashouders 2016 ⁹	4 ^e kwartaal 2016		4 ^e kwartaal 2015	Stijging/Daling tov. 2015
OV-Algemeen	637	9.777	10,63%	10.136	-3,54%
RS Soc. Begel.	---	957	1,04%	891	+7,41%
<i>Wmo-gebruikers</i>					
Alphen a/d Rijn	2.736	15.403	16,75%	15.350	+0,35%
Hillegom	698	3.497	3,80%	3.627	-3,58%
Kaag & Braassem	559	3.552	3,86%	3.512	+1,14%
Katwijk	978	3.853	4,19%	2.639	+46,00%
Leiden	3.174	23.354	25,40%	22.831	+2,29%
Leiderdorp	854	4.565	4,96%	4.516	+1,09%
Lisse	583	2.359	2,57%	2.474	-4,65%
Nieuwkoop	954	4.279	4,65%	4.344	-1,50%
Noordwijk	758	3.882	4,22%	4.373	-11,23%
Noordwijkerhout	525	2.465	2,68%	2.354	+4,72%
Oegstgeest	576	3.028	3,29%	2.676	+13,15%
Rijnwoude	425	2.453	2,67%	2.343	+4,69%
Teylingen	907	4.766	5,18%	4.900	-2,73%
Voorschoten	631	2.502	2,72%	2.774	-9,81%
Zoeterwoude	267	1.254	1,36%	1.373	-8,67%
Totaal	14.625	91.946	100,00%	91.113	+0,91%

Aantal vervoerde personen 4e kwartaal 2016 t.o.v. 4e kwartaal 2015

⁹ Eindstand per 31-12-2016

Naast de hier boven getelde personen stapten ook nog **meereizenden, gratis begeleiders en kinderen** in de Regiotaxi. De **meereizenden** tellen als volwaardig reiziger mee, maar worden in de administratie gescheiden genoteerd.

De **kinderen** die geregistreerd staan, zijn kinderen onder de 4 jaar en reizen gratis mee. Worden al deze personen nog meegeteld, dan komt het totaal aantal mensen dat in 2016 in een Regiotaxi plaatsnam uit op **376.323**, wat een klein plusje betekend van **0,25% meer** dan een jaar hiervoor.

Doelgroep	1 ^e kwartaal 2016				2 ^e kwartaal 2016			
	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen
		Aantallen	% tov aantal ritten			Aantallen	% tov aantal ritten	
OV-Algemeen	283	10	0,15%	9	353	17	0,26%	5
RS. Soc. Begeel.	0	---	---	0	0	---	---	0
<i>Wmo-gebruikers</i>								
Alphen a/d Rijn	0	204	1,32%	10	0	313	2,12%	25
Hillegom	8	144	4,21%	0	12	269	8,31%	0
Kaag & Braassem	16	149	4,25%	0	12	183	5,84%	0
Katwijk	0	183	6,77%	4	0	265	10,56%	1
Leiden	56	1.356	6,14%	28	61	2.041	9,78%	30
Leiderdorp	0	172	3,78%	12	0	222	5,40%	3
Lisse	0	77	3,40%	0	0	145	6,27%	0
Nieuwkoop	8	69	1,60%	0	8	100	2,52%	0
Noordwijk	13	109	2,59%	0	23	141	3,60%	0
Noordwijkerhout	0	111	4,69%	0	9	149	5,97%	0
Oegstgeest	49	166	6,16%	3	37	232	7,69%	0
Rijnwoude	0	14	0,60%	1	0	70	2,78%	3
Teylingen	16	156	3,23%	0	8	253	5,78%	0
Voorschoten	20	193	7,44%	2	29	254	11,29%	0
Zoeterwoude	37	83	6,86%	9	40	133	10,79%	3
Totaal	506	4.857	3,95%	78	592	4.787	6,19%	70

Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en kinderen

Doelgroep	3 ^e kwartaal 2016				4 ^e kwartaal 2016			
	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen	Mee-reizenden	Gratis begeleiding		Kinderen
		Aantallen	% tov aantal ritten			Aantallen	% tov aantal ritten	
OV-Algemeen	393	39	0,54%	11	400	81	0,87%	4
RS. Soc. Begeel.	0		---	0	0	---	---	0
<i>Wmo-gebruikers</i>								
Alphen a/d Rijn	3	311	2,23%	21	15	359	2,40%	8
Hillegom	16	226	7,44%	0	19	226	6,95%	0
Kaag & Braassem	14	302	9,94%	0	10	363	11,42%	0
Katwijk	0	300	12,22%	0	0	336	9,75%	1
Leiden	90	2.163	11,10%	12	62	2.252	10,71%	18
Leiderdorp	0	205	5,42%	2	0	223	5,14%	2
Lisse	2	95	5,06%	0	24	147	6,72%	0
Nieuwkoop	10	118	3,36%	0	2	112	2,69%	0
Noordwijk	35	207	5,84%	0	27	206	5,65%	0
Noordwijkerhout	18	152	6,87%	0	10	136	5,86%	0
Oegstgeest	21	222	9,15%	0	27	225	8,11%	0
Rijnwoude	0	64	3,03%	2	0	74	3,14%	0
Teylingen	2	231	6,50%	0	12	327	7,39%	0
Voorschoten	30	269	12,82%	0	52	286	13,22%	0
Zoeterwoude	19	160	12,30%	3	14	131	11,95%	4
Totaal	653	5.064	7,11%	51	674	5.484	7,00%	37

Aantallen meereizenden, gratis begeleiders en kinderen

2.3 Gratis begeleiding

Zoals te zien is in bovenstaande tabellen, bestaan er tussen de gemeenten flinke verschillen in de mate waarin gratis begeleiders mee (kunnen) reizen. Een gemeente is vrij om zelf de begeleiding toe te kennen en iedere gemeente hanteert hiervoor een - al dan niet met andere gemeenten gedeeld - protocol. Gemeenten worden geacht alleen begeleiding te indiceren als tijdens de rit noodzakelijke ondersteuning van de passagier gewenst is.

2.4 Rolstoelen

De Regiotaxi is natuurlijk geschikt voor mensen die van een rolstoel gebruik moeten maken.

Maar hoeveel rolstoelgebruikers nemen er eigenlijk plaats in de Regiotaxi? Dit blijkt, over de maanden bekeken een heel stabiel gemiddelde te zijn. Over het jaar **7,76% van het totaal aantal gebruikers.**

Rolstoelen	Aantal	%-ge op totaal gebruikers
januari	2.308	7,50%
februari	2.257	7,69%
maart	2.584	8,22%
april	2.240	7,61%
mei	2.266	7,85%
juni	2.250	7,63%
juli	2.122	7,94%
augustus	1.982	7,36%
september	2.321	8,12%
oktober	2.345	7,78%
november	2.235	7,12%
december	2.506	8,24%
Totaal	27.418	7,76%

Aantallen rolstoelgebruikers, absoluut en in verhouding tot het totaal aantal reizigers

2.5 SoHo-honden

Het aantal trouwe viervoeters dat regelmatig hun baas of bazin vergezelt in de taxi is in nevenstaande tabel weergegeven.

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

Doelgroep	1 ^e kwartaal 2016	2 ^e kwartaal 2016	3 ^e kwartaal 2016	4 ^e kwartaal 2016
OV-Algemeen	9	6	1	0
RS. Soc. Begel.	0	0	1	2
<i>Wmo-gebruikers</i>				
Alphen a/d Rijn	55	39	20	60
Hillegom	0	0	0	0
Kaag & Braassem	0	0	0	0
Katwijk	60	62	40	71
Leiden	12	11	9	8
Leiderdorp	0	0	0	0
Lisse	0	0	0	0
Nieuwkoop	0	0	0	0
Noordwijk	1	4	2	2
Noordwijkerhout	0	2	2	0
Oegstgeest	0	0	0	0
Rijnwoude	35	9	23	21
Teylingen	0	1	2	1
Voorschoten	0	0	0	0
Zoeterwoude	21	12	12	13
Totaal	193	146	112	178

Aantallen meereizende SOHO-honden

2.6 Zones

Alle reizigers, meereizenden, begeleiders, kinderen en SoHo-honden verreden over 2016 een totaal van **1.037.460 zones**; deze volgen hierin ook een licht stijgende lijn met **0,09%**.

Omerekend naar ritten levert dit een gemiddelde van **3,14 zones** per rit (incl. opstapzone) op.

Doelgroep	1 ^e kwartaal 2016		2 ^e kwartaal 2016		3 ^e kwartaal 2016		4 ^e kwartaal 2016	
OV-Algemeen	22.988	3,52	23.739	3,57	25.033	3,50	31.672	3,41
RS. Soc. Begel.	3.286	3,46	3.074	3,57	3.335	3,75	3.574	3,74
<i>Wmo-gebruikers</i>								
Alphen a/d Rijn	45.387	2,95	44.167	2,99	42.289	3,03	44.550	2,98
Hillegom	12.325	3,60	11.727	3,62	10.739	3,54	11.545	3,55
Kaag & Braassem	12.545	3,58	11.383	3,64	11.265	3,71	11.929	3,75
Katwijk	9.521	3,52	8.878	3,54	8.701	3,54	11.670	3,39
Leiden	56.098	2,54	54.341	2,60	51.928	2,67	53.917	2,56
Leiderdorp	13.473	2,96	12.509	3,04	11.737	3,10	12.884	2,97
Lisse	7.632	3,37	7.854	3,40	6.664	3,55	7.917	3,62
Nieuwkoop	15.647	3,64	14.571	3,67	12.983	3,70	15.139	3,63
Noordwijk	13.362	3,17	12.716	3,24	11.699	3,30	11.621	3,19
Noordwijkerhout	8.258	3,49	8.994	3,60	7.990	3,61	8.214	3,54
Oegstgeest	8.426	3,13	9.399	3,12	7.802	3,21	8.500	3,06
Rijnwoude	8.354	3,57	9.008	3,58	7.682	3,63	8.616	3,65
Teylingen	15.373	3,18	14.315	3,27	11.954	3,37	14.906	3,37
Voorschoten	8.955	3,45	7.953	3,54	7.514	3,58	7.619	3,52
Zoeterwoude	4.409	3,64	4.423	3,59	4.705	3,62	4.077	3,72
Totaal	266.039	3,10	259.051	3,15	244.020	3,19	268.350	3,13

Aantal verreden zones en de gemiddelden per rit

2.6.1 Nachtzones

De Regiotaxi is een 24-uursvoorziening. In hoeverre wordt hier gebruik van gemaakt?

In nevenstaande tabel ziet u een overzicht van de geboekte nachtzones in het 2016.

Nachtzones	Aantal
januari	519
februari	138
maart	130
april	131
mei	176
juni	149
juli	57
augustus	143
september	168
oktober	231
november	140
december	181
Totaal	2.163

Aantallen geboekte nachtzones

2.7 Vervoerspassen

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.

Oegstgeest en, met name, Katwijk komen, op hun beurt, erg laag uit wat al jaren een onveranderd gegeven is.

Doelgroep	Pashouders 2016	Inwoner- aantal ¹⁰	%-ge inwoners	Pashouders 2015	Stijging/Daling tov. 2015	
OV-Algemeen	637	---	---	621	16	+2,58%
RS Soc. Begel.	---	---	---	---		
<i>Wmo-gebruikers</i>						
Alphen aan den Rijn	3.161	107.960	2,93%	3.029	132	+4,36%
Hillegom	698	21.089	3,31%	698	0	+0,00%
Kaag & Braassem	559	26.108	2,14%	525	34	+6,48%
Katwijk	978	64.239	1,52%	891	87	+9,76%
Leiden	3174	122.561	2,59%	3.077	97	+3,15%
Leiderdorp	854	26.968	3,17%	742	112	+15,09%
Lisse	583	22.606	2,58%	568	15	+2,64%
Nieuwkoop	954	27.433	3,48%	894	60	+6,71%
Noordwijk	758	25.760	2,94%	742	16	+2,16%
Noordwijkerhout	525	16.140	3,25%	506	19	+3,75%
Oegstgeest	576	23.209	2,48%	516	60	+11,63%
Rijnwoude ¹¹	---	---	---	---	---	---
Teylingen	907	36.013	2,52%	896	11	+1,23%
Voorschoten	631	25.211	2,50%	623	8	+1,28%
Zoeterwoude	267	8.119	3,29%	255	12	4,71%
Totaal	14.625	553.416	2,76%	14.583	42	+0,29%

Aantallen pashouders per gemeente op 31-12-2016, in percentage op het totaal aantal inwoners en vergeleken met 2015

	>20 ritten	>10 ritten	>5 ritten	4 ritten	3 ritten	2 ritten	1 rit
januari	152	673	1.165	753	323	1.352	502
februari	137	610	1.146	748	275	1.456	516
maart	158	710	1.177	722	349	1.412	540
april	138	636	1.088	714	329	1.488	533
mei	132	604	1.117	655	324	1.515	560
juni	143	595	1.109	725	324	1.551	499
juli	121	548	929	713	327	1.497	574
augustus	112	506	1.028	741	330	1.472	517
september	115	622	1.032	753	286	1.476	569
oktober	121	643	1.179	732	338	1.517	520
november	135	698	1.170	742	314	1.530	545
december	93	582	1.300	733	360	1.548	624

Gebruiksfrequentie Regiotaxi door pashouders

¹⁰ Aantallen per 01-01-2016

¹¹ Omdat de inwonersaantallen voor Rijnwoude apart niet bekend zijn, zijn deze gegevens in de cijfers van Alphen aan den Rijn meegenomen.

2.8 Vervoersbewegingen

Vervoersbewegingen	Binnen plaats ¹²	Buiten plaats	Binnen gemeente	Buiten gemeente
<65 jaar	25.609	63.323	36.021	52.911
65-69 jaar	7.965	13.993	9.268	12.690
70-74 jaar	11.414	15.964	13.104	14.274
75-79 jaar	20.398	29.570	23.399	26.569
80 - >80 jaar	63.992	77.999	74.248	67.723

Aantallen vervoersbewegingen binnen en buiten de eigen woonplaats/gemeente

¹² Met 'plaats' wordt een ongedeelde gemeente of kern aangeduid.
Met 'gemeente' het totaal van kernen die één gemeente vormen.

3. Stiptheid ruitvoering

	Rit op tijd	Rit te laat	Rit te vroeg	Persoon op tijd	Persoon te laat	Persoon te vroeg
Januari	27.983	641	210	29.815	709	218
Februari	26.387	991	204	28.025	1.096	210
Maart	28.193	1.091	253	29.968	1.206	259
April	25.933	1.457	251	27.577	1.592	255
Mei	25.489	1.310	273	27.121	1.457	288
Juni	25.999	1.271	257	27.839	1.372	264
Juli	23.814	726	237	25.674	793	252
Augustus	23.956	809	228	25.808	889	240
September	25.204	1.231	219	27.035	1.332	230
Oktober	27.002	839	205	29.040	909	210
November	28.215	969	153	30.192	1.018	159
December	27.341	741	145	29.481	788	149
Totaal	315.516	12.076	2.635	337.575	13.161	2.734

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

Weliswaar vindt u in bovenstaande tabel kolommen waarbij de rit, dan wel de persoon **te vroeg** gereden werd, deze cijfers worden niet meegenomen in het kwaliteitspercentage. Ritten die te vroeg worden verreden, geschieden, volgens de informatie van De Vier Gewesten, in overeenstemming met de klant. Dit is met name het geval bij ziekenhuizen waar de taxi's af en aan rijden. De Vier Gewesten geeft aan dat als taxi en klant allebei gereed zijn, al is de taxi te vroeg, het niet van klantvriendelijkheid zou getuigen de klant te laten wachten, omdat het anders buiten de 15-minutenmarge valt.

In hoeverre dit inderdaad in overeenstemming is met de klant, wordt gemeten door de *klachten* naast dit gegeven te leggen. Om deze redenen is besloten de te-vroegritten niet in het kwaliteitspercentage op te nemen en deze secuur te blijven controleren aan de hand van de klachten. Uit de klachtenoverzichten over het jaar heen, is er inderdaad 3 maal een klacht ingediend over een taxi die te vroeg zou zijn; in twee gevallen bleek het te gaan om een verkeerde interpretatie van de 'spelregels' van de Regiotaxi door de klant. Deze klachten zijn derhalve ongegrond verklaard. In het derde geval ging het om een fout in de planning.

Bovenstaande cijfers omgezet naar percentages brengt ons dan tot het volgende:

	Rit te laat 2016	Rit te laat 2015	Persoon te laat 2016	Persoon te laat 2015
januari	2,22%	2,31%	2,31%	2,32%
februari	3,59%	2,33%	3,74%	2,32%
maart	3,69%	2,42%	3,84%	2,42%
april	5,27%	4,61%	5,41%	4,65%
mei	4,84%	3,21%	5,05%	3,37%
juni	4,62%	4,15%	4,65%	4,13%
juli	2,93%	3,29%	2,97%	5,04%
augustus	3,24%	4,33%	3,30%	5,03%
september	4,62%	3,30%	4,66%	4,80%
oktober	2,99%	3,24%	3,01%	4,60%
november	3,30%	3,32%	3,25%	2,12%
december	2,63%	2,81%	2,59%	4,19%
Totaal	3,66%	3,28%	3,73%	3,75%

Percentages te-laaitritten gemeten t.o.v. het totale aantal; vergelijking met 2015

De Regiotaxi dient maandelijks een minimaal kwaliteitsniveau te halen, waarbij 95% van het aantal vervoerde personen op tijd – dus binnen de toegestane marges van 15 minuten te vroeg / 15 minuten te laat – moet worden opgehaald. Hierbij gelden het jaar rond natuurlijk een aantal “moeilijke” perioden/dagen. In de periode dat de Keukenhof is geopend, zijn de wegen uiteraard veel drukker dan normaal. Maar ook een speciale dag als “Leids Ontzet” ontwricht het verkeer behoorlijk. In dit soort gevallen worden de klanten er tijdens hun boeking ook op gewezen dat de situatie anders is dan normaal, wat in vrijwel alle gevallen met begrip wordt aangenomen.

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.

	Totaal ritten	Totaal loosritten	Percentage
januari	28.834	312	1,08%
februari	27.582	308	1,11%
maart	29.537	306	1,04%
april	27.641	312	1,13%
mei	27.072	311	1,15%
juni	27.527	321	1,17%
juli	24.777	211	0,85%
augustus	24.993	318	1,27%
september	26.654	327	1,23%
oktober	28.046	319	1,14%
november	29.337	313	1,07%
december	28.227	322	1,14%
Totaal	330.227	3.680	1,12%

Aantallen en percentages loosritten

Hoewel 1,12% landelijk gezien een uitstekende score is, (en steeds lager lijkt te komen) is het logisch dat de vervoerder dit cijfer het liefst zo laag mogelijk ziet. Niet alleen de klant wordt, mogelijk, benadeeld, maar iedere rit is voor hem zelf ook een kostenpost.

3.2 Warme terugbelservice

Eén van de maatregelen die in deze strijd in te zetten zijn, is de terugbelservice. Hierbij worden de klanten persoonlijk (warm) gebeld door de chauffeur met de mededeling dat hij naar de klant onderweg is. Helaas komt het nog zeer regelmatig voor dat klanten hun telefoonnummer niet willen geven uit privacyoverwegingen.

NB! De chauffeur beschikt niet zelf over het telefoonnummer van de klant.

4. Klachtenoverzicht

In 2016 zijn er in totaal **139 klachten** ingediend, wat omgerekend naar het totaal aantal ritten neerkomt op **0,042%**.

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.

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 bekend zijn bij de klant.

De belangrijkste onderwerpen waarover geklaagd wordt is nog altijd **te laat worden opgehaald/op de bestemming aankomen (63 klachten, 45%)**. Hierna volgen 'Geen voertuig' (**33 klachten, 24%**), 'Combinatie' (**12 klachten, 8%**) en de 'Verkeerd voertuig' (**10 klachten, 7%**).

Voor het indienen van een klacht kunnen klanten gebruik maken van een klantenreactiekaart. Deze zijn 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*.

Medium	Aantal	Percentage
Telefoon	114	82%
E-mail	24	17%
Schriftelijk	1	1%
Totaal	139	100%

Wijze van klachtindiening

4.1 Klachtenafhandeling

De klachtenafhandeling wordt door Holland Rijnland zeer nauwlettend in de gaten gehouden en de klachtenoverzichten zijn een vast agendapunt bij het maandelijks overleg met De Vier Gewesten. Gemeenten worden eens in de 3 maanden voorzien van een totaaloverzicht.

Klachten dienen binnen een termijn van 14 dagen beantwoord en afgehandeld te zijn; in het schema hieronder kunt u teruglezen hoe hieraan wordt voldaan.

Aard:	jan:	feb:	mrt:	apr:	mei:	juni:	juli	aug	sep	okt	nov	dec
Taxi												
Te laat opgehaald	3		3		2	2	3	5	5	4	5	1
Te laat opgehaald, te laat op bestemming	3	1	1						3	2	8	4
Te laat op bestemming	2						1	1			1	1
Te vroeg opgehaald							2					1
Combinatie		1	1		1	3		2	1	1	2	
Klacht chauffeur	1	1						2	2	1		
Geen voertuig	4	3	2		1	2	1	3	2	3	8	4
Verkeerd voertuig	1	2	2		1	1		2				1
Teveel passagiers op achterbank	1											
Verkeerd tarief									1			
Chauffeur kan adres niet vinden				1								
Aansprakelijkheid											1	
Overig		2	1						1			
Callcenter/Klantenservice												
Telefonie wachttijd	1					1				1		
Boekingsfout									1		1	
TOTAAL geground:	13	9	3	1	4	6	6	13	8	9	10	6
TOTAAL ongegrond:	2					2						
TOTAAL ged. geground:	1											
TOTAAL open:		1	7		1	1	1	2	8	3	16	6
Gem. afhandeltijd	3	9,7	10,1	17	1,2	3,3	2,8	4,58	6,29	15,30	9,81	17,17
Afhandeling > 2 weken		1	4	1				1	3	4	5	8
Aantal ritten:	28.834	27.582	29.537	27.641	27.072	27.527	24.777	24.993	26.654	28.046	29.337	28.227

De categorie 'Overig' wordt gebruikt wanneer een klacht meerdere aspecten heeft.
Om u hier toch inzicht in te bieden, volgt hier een uitgeschreven overzicht:

- Februari:** Klacht betrof meerdere ritten van dezelfde klant;
Klacht betrof werking van het systeem over de brede linie.
- Maart:** Klacht betreft meerdere incidenten tijdens één rit.
- September:** Klacht betrof meerdere ritten van dezelfde klant.

5. Telefonische bereikbaarheid reservecentrale

Wanneer iemand de centrale belt om een Regiotaxi te bestellen, dient de telefoon binnen 90 seconden te zijn beantwoord. Holland Rijnland kan zich erin vinden, wanneer dit in 95% van de inkomende telefoontjes lukt.

	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	
Ingekomen	20.901	18.744	19.700	19.524	19.702	19.949	
Beantwoord	19.449	18.060	19.133	18.777	18.813	19.105	
Opgehangen	1.438	672	544	716	836	824	
Doorverbonden	14	12	23	31	53	20	
Gemiddelde wachttijd voor ophangen	0:49	0:45	1:00	1:03	1:10	1:14	
Gemiddelde wachttijd	0:42	0:34	0:34	0:43	0:48	0:49	
	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Ingekomen	17.980	18.784	20.189	19.462	20.847	21.191	236.973
Beantwoord	17.308	17.823	18.901	18.525	19.589	19.366	224.849
Opgehangen	657	904	1.249	920	1.228	1.821	11.809
Doorverbonden	15	57	39	17	30	4	315
Gemiddelde wachttijd voor ophangen	1:10	1:17	1:19	1:13	1:28	1:43	1:11
Gemiddelde wachttijd	0:41	0:47	1:10	1:01	1:18	1:42	0:54

Aantallen ingekomen telefoontjes en wijze van afhandeling

Hoewel excessen altijd kunnen – en zullen – voorkomen, bedraagt de gemiddelde wachttijd **54 seconden**. Van de **11.809** telefoontjes die voortijdig door de klant opgehangen worden, heeft men het gemiddeld **1:11min** de kans gegeven.

6. Gebruik ophaalpunten

Al sinds juni 2003 maakt de Regiotaxi gebruik van drie ophaalpunten; eind 2012 is er een vierde gerealiseerd op het Bevrijdingsplein te Leiden en sindsdien wordt er gesproken een vijfde te realiseren bij de Aarhof in Alphen aan den Rijn en mogelijk een zesde bij station Alphen aan den Rijn.

Het ophaalpunt 'Aarhof' wordt feitelijk al officieus op deze manier gebruikt en is daarom ook in de gegevens hieronder opgenomen. Met ingang van de nieuwe contractperiode in 2017 zal dit punt ook definitief ingericht worden.

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.

De ophaalpunten hebben als doel om klant en chauffeur van de Regiotaxi elkaar op drukkeren 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.

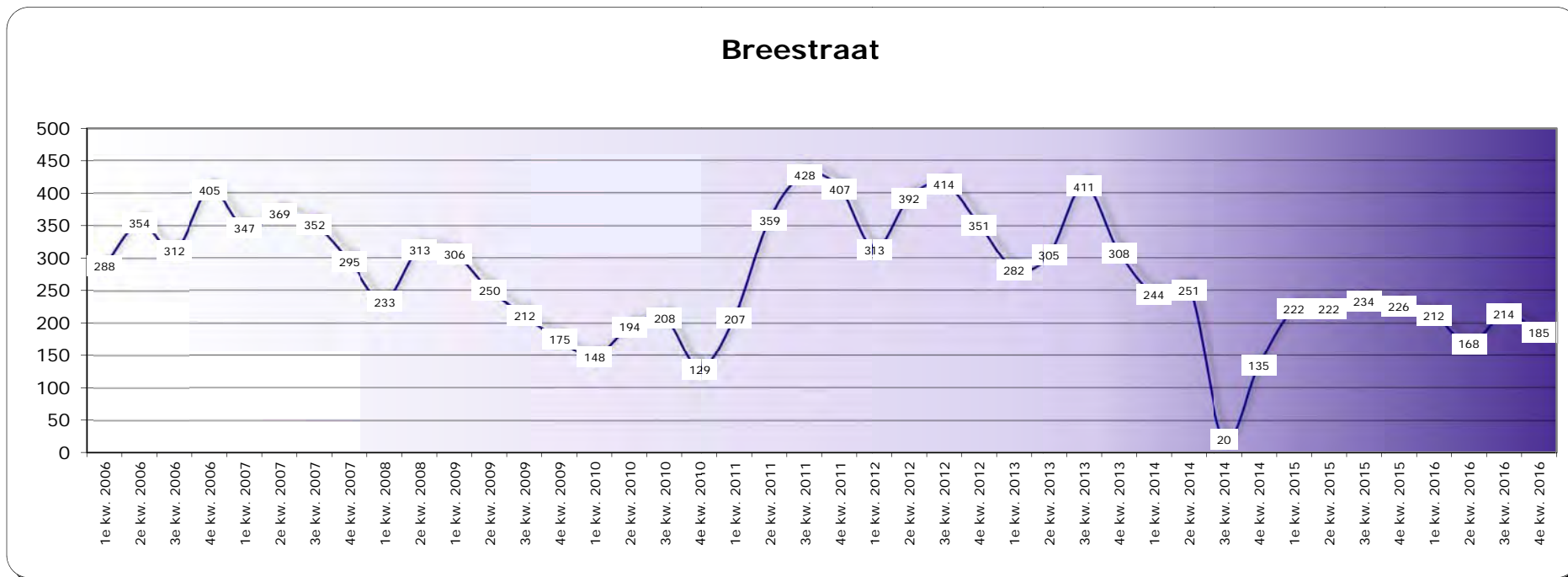
In onderstaande tabel wordt het gebruik per maand weergegeven. Eerst ziet u het aantal ritten en daarachter het aantal loosritten op dit punt.

	Breestraat		Stationsplein		Winkelhof		Bevrijdingsplein		Aarhof	
Januari	85	0	36	0	102	1	96	0	290	10
Februari	58	0	55	2	94	2	88	0	258	5
Maart	69	1	49	0	74	4	123	0	277	7
April	57	0	65	1	92	1	122	2	311	5
Mei	55	0	80	1	99	0	103	1	306	5
Juni	56	0	69	0	100	1	112	1	342	8
Juli	43	1	74	0	111	0	98	1	372	5
Augustus	88	2	95	1	87	1	117	0	315	11
September	83	2	59	1	64	0	85	1	299	5
Oktober	71	1	106	0	119	0	96	0	345	4
November	45	0	57	0	119	1	79	0	325	2
December	69	0	62	1	119	2	120	2	281	2
Totaal	779	7	807	7	1.180	13	1.239	8	3.721	69

Gebruik ophaalpunten en loosritten

6.1 Ophaalpunt Breestraat

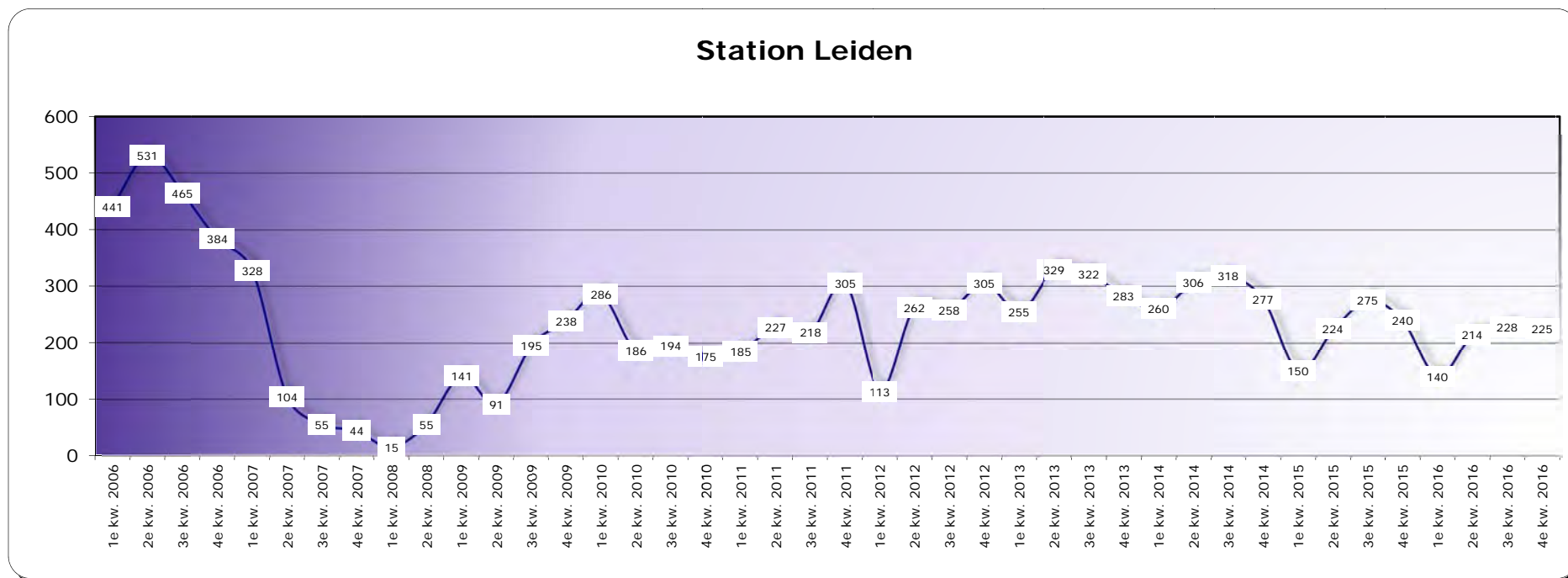
Na de herinrichting van de Breestraat, eind 2014, is het ophaalpunt weer teruggeklimmen naar de gemiddelde cijfers die hier gebruikelijk zijn. Het gebruik is hier als vanouds stabiel en met zeer weinig loosritten.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Breestraat over de jaren 2006-2016

6.2 Ophaalpunt Station Leiden Centraal

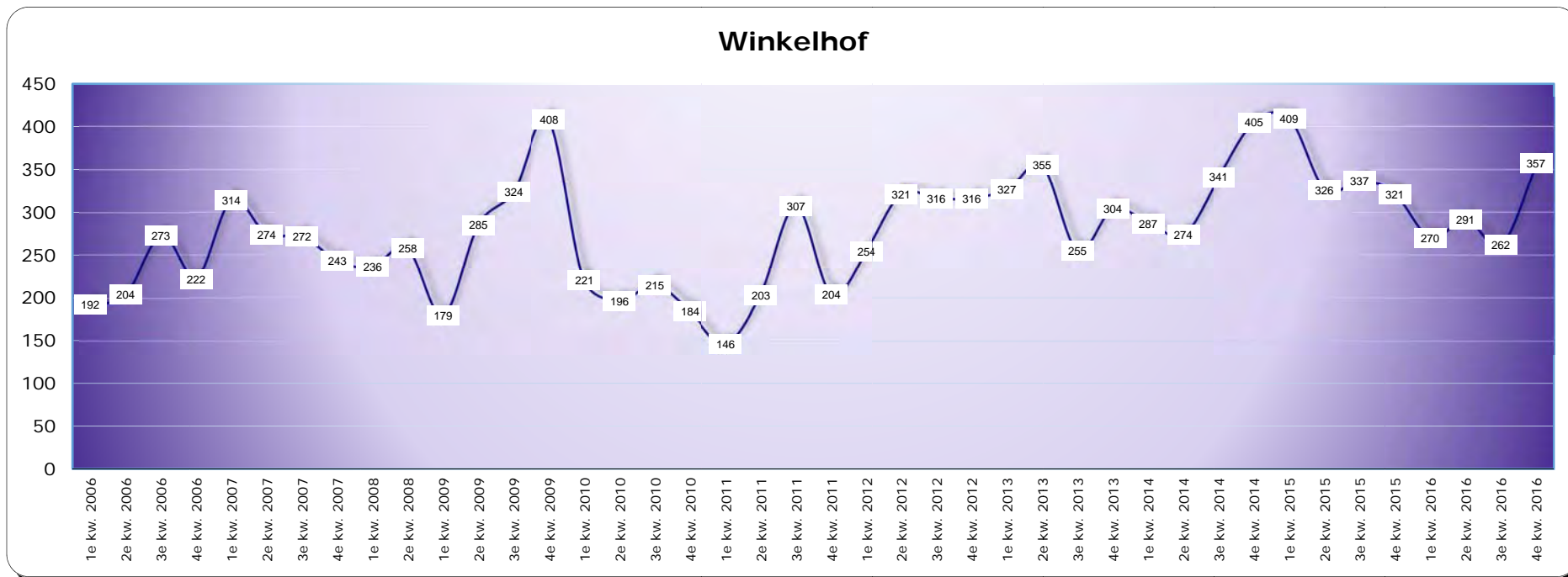
Een punt dat bekend staat om het wisselende gebruik, hoewel het gemiddeld gezien toch een stabiel punt betreft. De verhuizing naar de achterzijde van het station is nog altijd naar grote tevredenheid van de reizigers.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Station Leiden over de jaren 2006-2016

6.3 Ophaalpunt nabij de Winkelhof te Leiderdorp

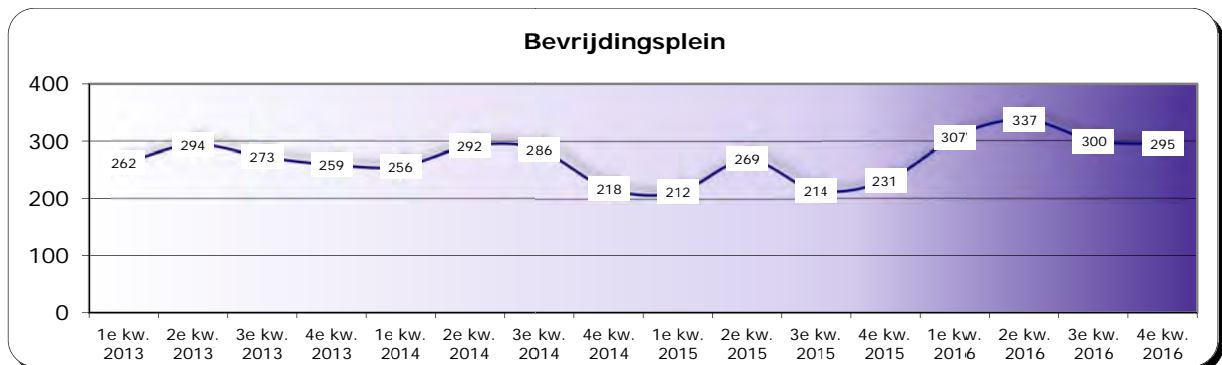
Ook het Leiderdorpse ophaalpunt is, in algemene zin, altijd een punt geweest met wat meer pieken en dalen. Loosritten komen hier zeer weinig voor; het ophaalpunt is dan ook zeer overzichtelijk ingericht.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Winkelhof over de jaren 2006-2016

6.4 Ophaalpunt Bevrijdingsplein te Leiden

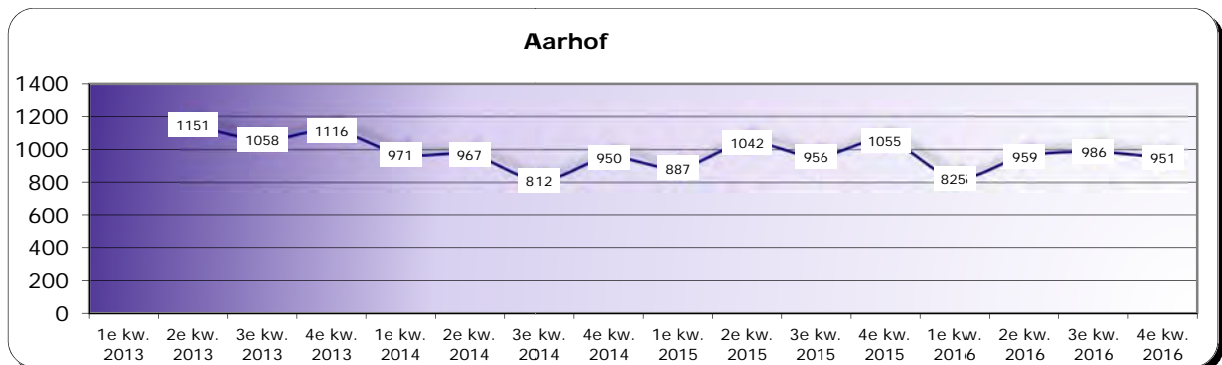
Het aantal loosritten bij het ophaalpunt op het Bevrijdingsplein wilde nog wel eens de verkeerde kant opschieten, maar dit lijkt nu, blijkens de cijfers, tot rust gekomen.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Bevrijdingsplein over de jaren 2013-2016

6.5 "Halte" Aarhof te Alphen aan den Rijn

Nog steeds is hier officieel geen sprake van een echt opstappunt, maar in de praktijk wordt dit toch al zo gebruikt en nog steeds in aantallen die de andere opstappunten doen verbleken. Het loospercentage ligt hier wel rond de 2%.



Grafische weergave gebruik ophaalpunt Aarhof over de jaren 2013-2016

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, krijgt de klant van de chauffeur een tegoedbon voor één zone (incl. opstapzone) uitgereikt. Klanten die geen tegoedbon hebben gekregen en een – terecht - klacht indienen krijgen de bon alsnog bij de afhandeling van hun klacht toegezonden. 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-laatritten per maand.

	Te laat ritten	Uitgevoerde gratis zones
Januari	641	302
Februari	991	371
Maart	1.091	330
April	1.457	382
Mei	1.310	296
Juni	1.271	336
Juli	726	254
Augustus	809	262
September	1.231	361
Oktober	839	287
November	969	345
December	741	475
Totaal	12.076	4.001

Aantallen te-laatritten en uitvoering gratis zones

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	juli	aug	sept	okt	nov	dec	Totaal
Alrijne Leiderdorp	Leiderdorp	1.149	971	1.059	1.032	944	1.200	1.050	1.155	1.138	1.184	1.165	1.049	13.096
LUMC	Leiden	846	896	989	772	909	1061	868	887	879	829	937	820	10.693
Alrijne Leiden	Leiden	848	841	826	744	824	858	697	669	786	793	859	642	9.387
Alrijne Alphen	Alphen a/d Rijn	625	473	507	540	517	524	371	378	450	448	536	474	5.843
Winkelcentrum Aarhof	Alphen a/d Rijn	290	258	277	311	306	339	371	315	299	342	325	281	3.714
Revalidatiecentrum Leiden	Leiden	352	340	310	262	251	356	259	268	276	277	280	271	3.502
De Zevensprong	Sassenheim	348	337	372	310	271	308			329	296	331	223	3.125
Bernardus verzorgingshuis	Sassenheim	304	296	313	262	270	223	247	216	197	184	180	209	2.901
Verpleeghuis Overrijn	Leiden	236	193	266	230	231	187	174	207	168	171	218	261	2.542
Zorgerf Boerengeluk	Nieuw-Vennep	188	198	184	160	140	156	176	202	240	236	272	176	2.328
Verpleeghuis Leythenrode	Leiderdorp	208	244	252	223	200	225	163	148	147	110	120	144	2.184
Wijkerslooth verpleeghuis	Oegstgeest	174	185	203	199	228	185	169	187	129	115	101	213	2.088
Spaarne ziekenhuis	Hoofddorp	133	130	201	159	173	189	169	198	163	135	245	140	2.035
Verpleeghuis Oudshoorn	Alphen a/d Rijn	142	143	126	154	135	138	141	139	100		123	114	1.455
Buurthuis de Kooi	Leiden	134	136	137	121	106	143	98	109	114	108	114	125	1.445
Groene Hart Ziekenhuis	Gouda		129	161	157	142	137	88	120	93	130	140	99	1.396
Leger des Heils	Leiden	155	192	167	123	133	85		111	89	104	108	127	1.394
Verpleeghuis de Wilbert	Katwijk	129	127	130	136	133	101	97	102		98	96	100	1.249
Verpleeghuis Zuidtwijck	Leiden	178	141	113	99	99	91	103	99	137	137			1.197
VTV Clubgebouw	Leiden	103	153	118	112		94	118	107		111	153	100	1.169
Aldi Ridderhof	Alphen a/d Rijn	143	122	101		100	103	116	100	113	107		106	1.111
Albert Heijn Bevrijdingsplein	Leiden	96		123	122	103	112	98	117	85	96		120	1.072
Halte Winkelhof	Leiderdorp	102	94		92	99	100	111	86		119	119	119	1.041
Swetterhage	Zoeterwoude	101	175	175	126	95	91	83	86					932
Het Facet	Alphen a/d Rijn					98	85	120	138	126	128	123	95	913
Wijdezorg Woudsoord	Woubrugge						107	87	111	86	111	131	102	735
Westerhove	Alphen a/d Rijn	99	117	99	103					85	97	100		700
Zorgcentrum Floravita	Boskoop	93	104	107	90	110					87		81	672
Landgoed Ursula	Nieuwveen	111	124	103	90		94			96				618
Rijnveste	Leiden		97			120	102	77	98					494
Topaz Revitel	Leiden	91	92	98				90	86					457
Phila del Art	Leiden		113	123	104	107								447
Romanuszaal	Leiden	111		99								132	94	436
Mariënhaven	Warmond					98				83	126	107		414

Sint Jozef	Alphen a/d Rijn	109				94		86		86				375
Bunkertje	Alphen a/d Rijn			133						95		96		324
De Wieken	Noordwijk		97		97							99		293
SWA	Alphen a/d Rijn	91										104	81	276
Jacobus Zorgcentrum	Oude Wetering							86				99	90	275
Keukenhof	Lisse				116	112								228
Ipse de Bruggen	Zwammerdam										97		121	218
Blokhuis HEMA	Lisse					108	78							186
Avifauna	Alphen a/d Rijn								96	86				182
Verpleeghuis Overduin	Katwijk							84		80				164
Arbeidscentrum Focus	Alphen a/d Rijn						78	76						154
Intratuin	Ter Aar												126	126
Munnekewej	Noordwijkerhout				116									116
Rijnlands Lyceum	Oegstgeest				109									109
Ursula zaal Trefpunt	Nieuwveen											102		102
Woutershof	Alphen a/d Rijn										99			99
Rietveld Activite	Alphen a/d Rijn										90			90
Halte Breestraat	Leiden									83				83
Restaurant de Parelvisser	Leiden							82						82

9. Trivia

- ♻ De handhaving op het gebruik van de verplichte BCT (BoordComputer Taxi) is na een lange periode van uitstel op 1 juli toch nog ingegaan.
- ♻ In 2016 waren er veel wegwerkzaamheden in en om de regio (Velsertunnel, A4, A9); dit heeft, vanzelfsprekend, ook invloed op het Regiotaxivervoer.
- ♻ Begin 2016 is één Regiotaxi als gevolg van kortsluiting in brand gevlogen. Er bevonden zich op dat moment geen passagiers in de taxi en ook de chauffeur wist zich tijdig in veiligheid te brengen.
- ♻ Naar aanleiding van een nieuwsartikel over een ander Wmo-vervoerssysteem, waarbij de vaste ritten van de klant werden geannuleerd op het moment dat de zones op waren, is nagevraagd hoe de vervoerder in deze regio hiermee omgaat: die gaf aan dat wanneer de zones op zijn, de ritten inderdaad vervallen. Echter, vanaf een bepaalde grens – rond de 20 zones – krijgt de reiziger van de Klantenservice bericht dat de zones bijna op zijn.
- ♻ In het vierde kwartaal van 2016 werd bekend dat de Regiotaxi in de nieuwe contractperiode bij de huidige vervoerder blijft.

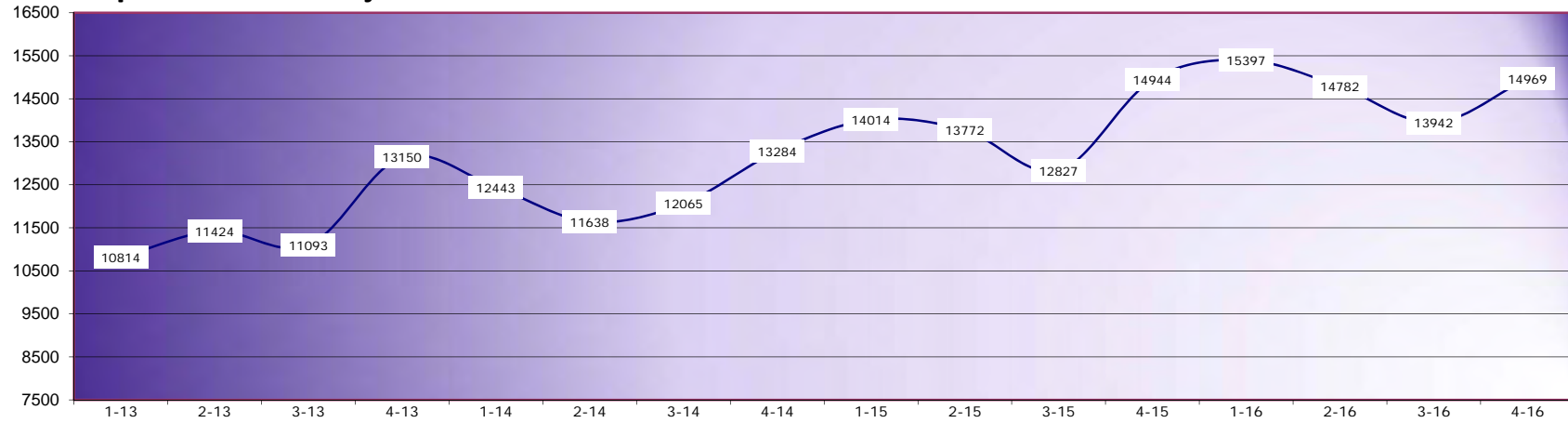
10. Conclusie

Samengevat zien we dat over 2016:

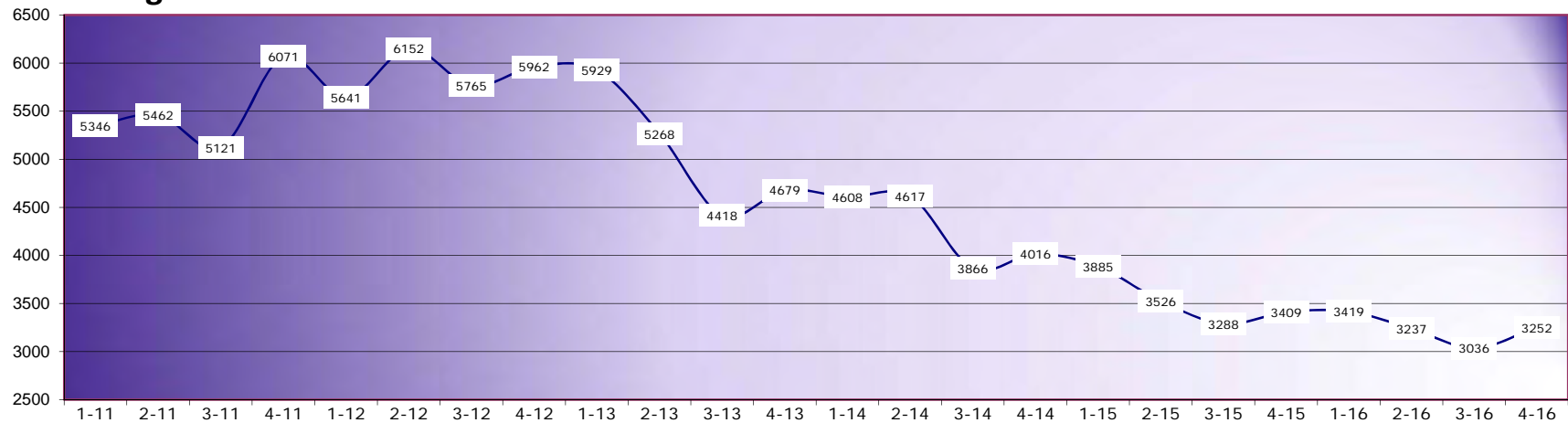
- a. er sprake is van een afname tov. het voorgaande jaar; in totaal werden er 330.227 ritten gereden waarbij 376.323 personen werden vervoerd;
- b. er bij gemeenten onderling grote verschillen zijn in de toekenning van gratis begeleiding;
- c. 7,76% van de reizigers een rolstoelgebruiker is;
- d. SoHo-honden frequent worden meegenomen: 629 keer;
- e. gemiddeld 3,14 zones per rit (incl. opstapzone) worden gebruikt;
- f. het aantal loosritten maandelijks blijft dalen en komt gemiddeld uit op 1,12%;
- g. de stiptheid goed is met gemiddeld 3,73% van de personen die te laat worden opgehaald;
- h. er zijn in totaal 139 klachten ingediend, waarvan het overgrote merendeel gegrond is verklaard;
- i. de telefonische bereikbaarheid, ondanks technische problemen, op het gewenste niveau zit met gemiddeld 54 seconden wachttijd;
- j. ook het gebruik van de ophaalpunten is naar tevredenheid. Het vijfde punt dat tot dusver slechts officieus in gebruik is (Aarhof), scoort met name hoge ogen in gebruik;
- k. hoeveel gratis ritkaarten zijn uitgegeven is niet exact aan te geven. Wel is bekend dat er 4.001 gratis zones zijn verreden.

Addendum I: Rittengebruik over de jaren

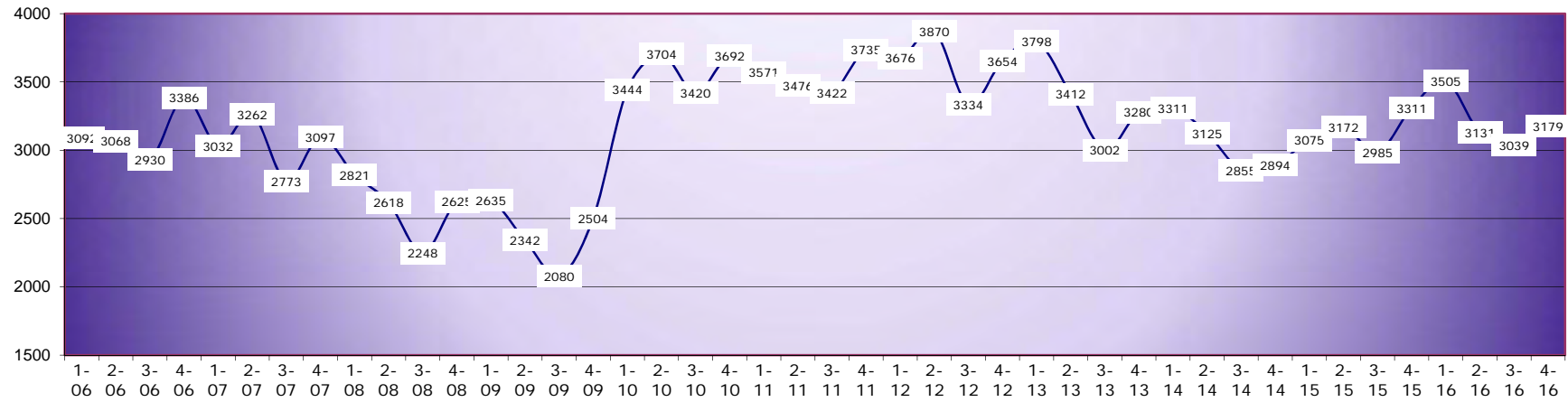
Alphen aan den Rijn



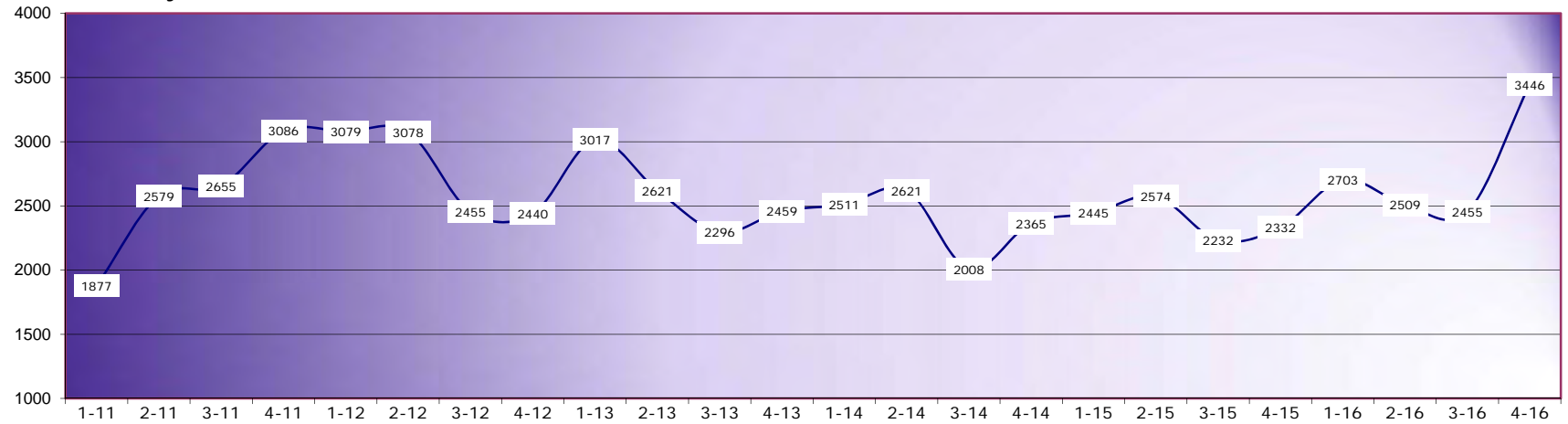
Hillegom



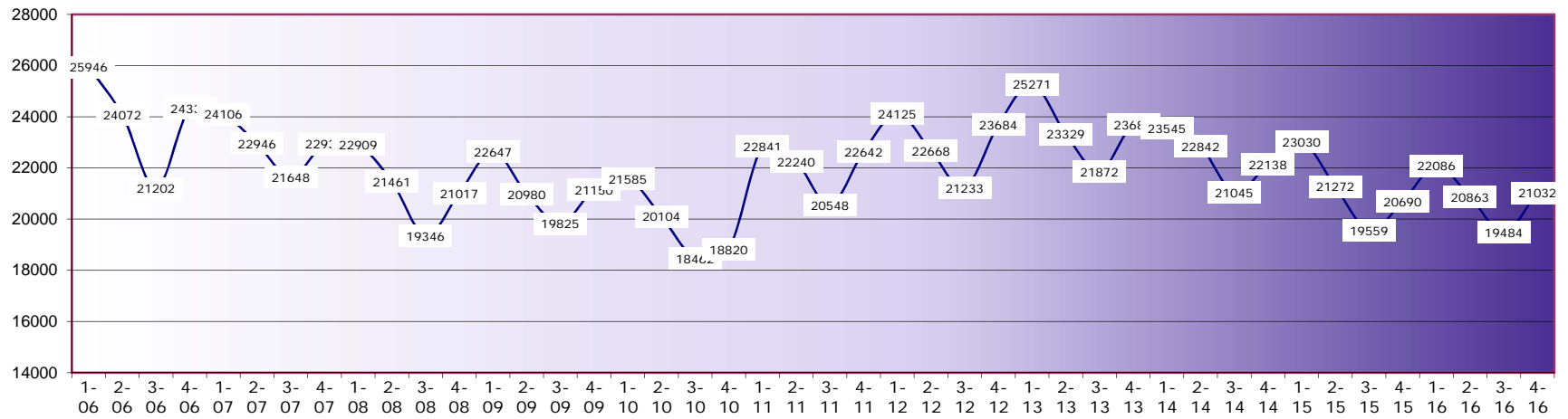
Kaag en Braassem



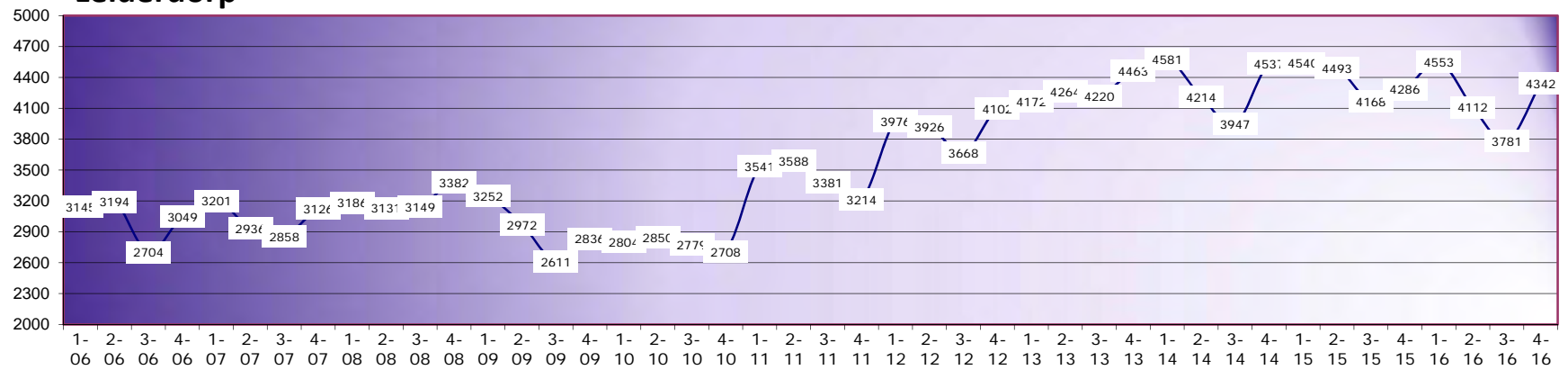
Katwijk



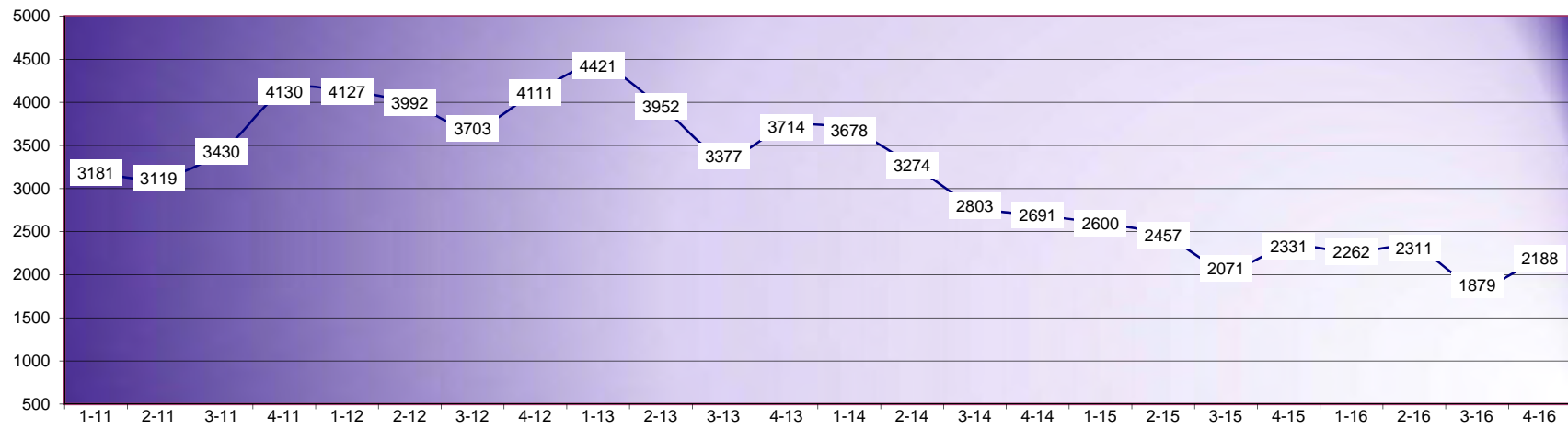
Leiden



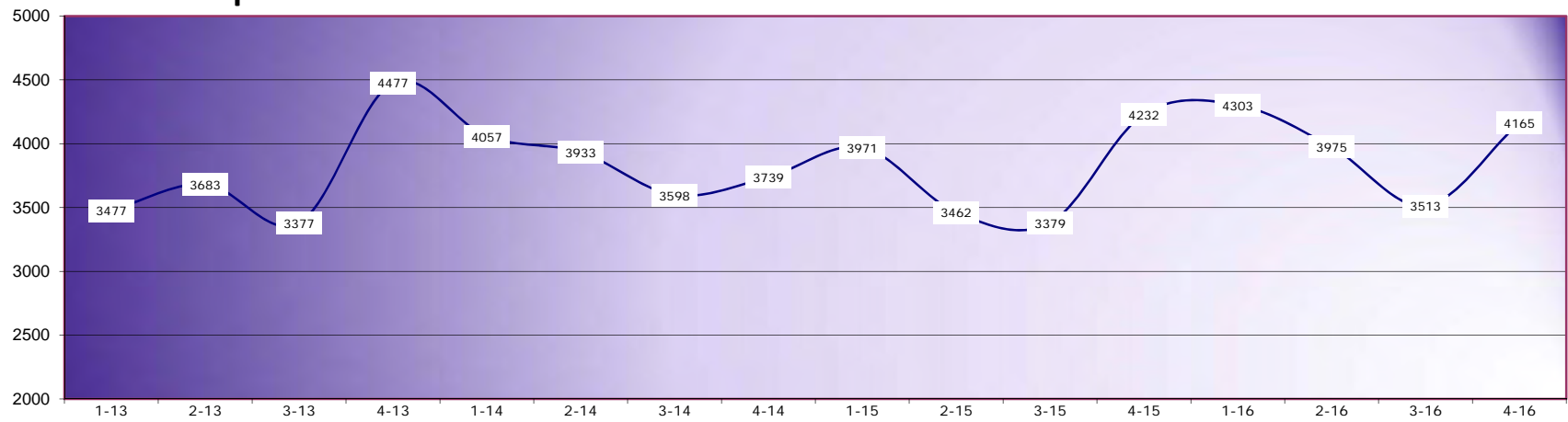
Leiderdorp



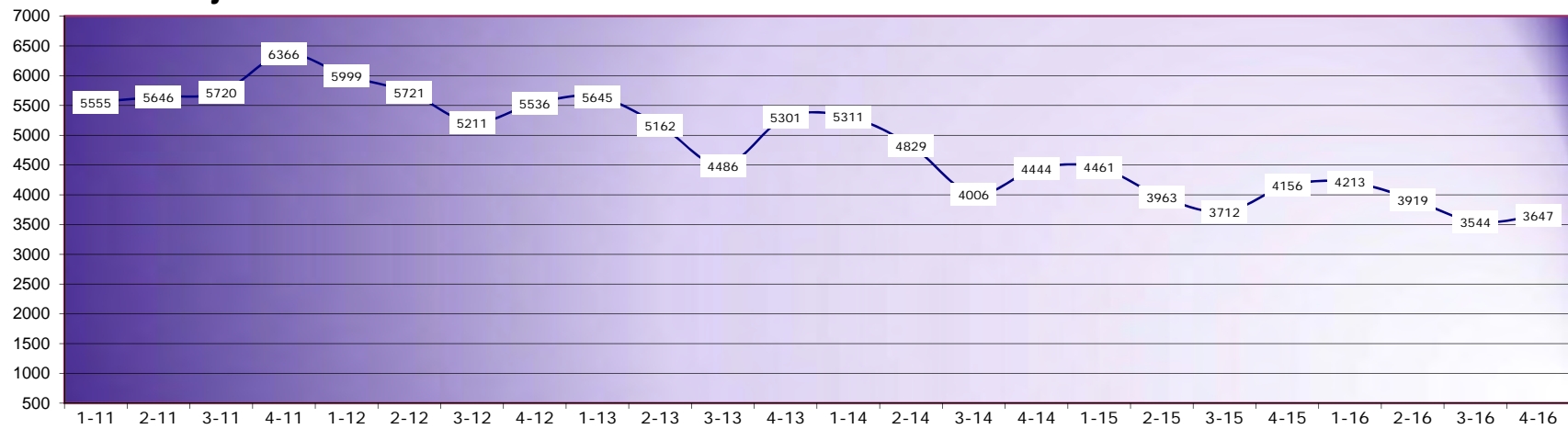
Lisse



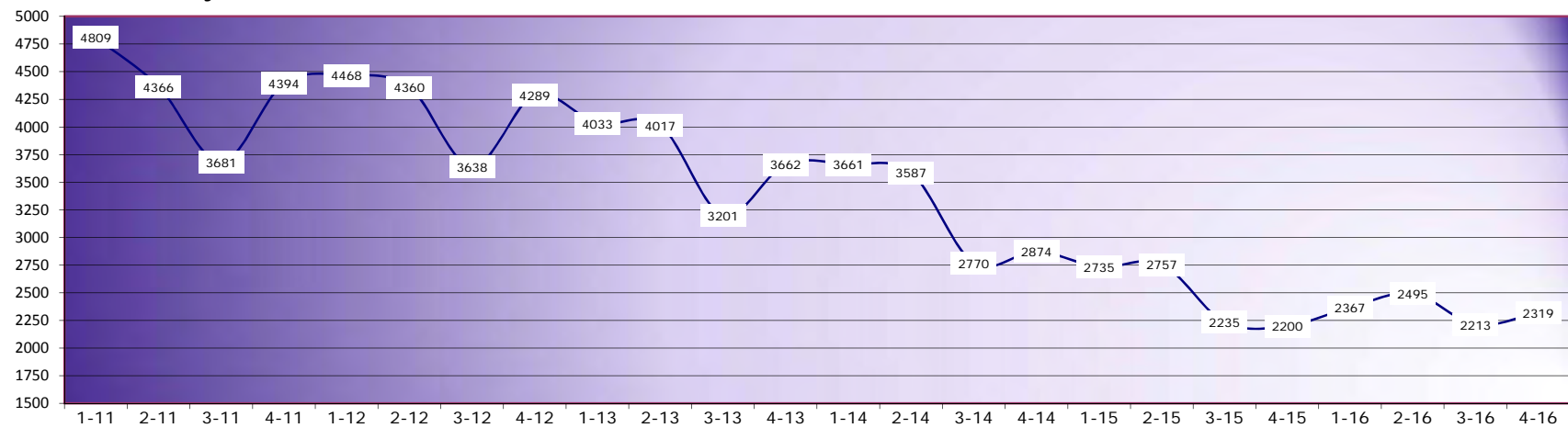
Nieuwkoop



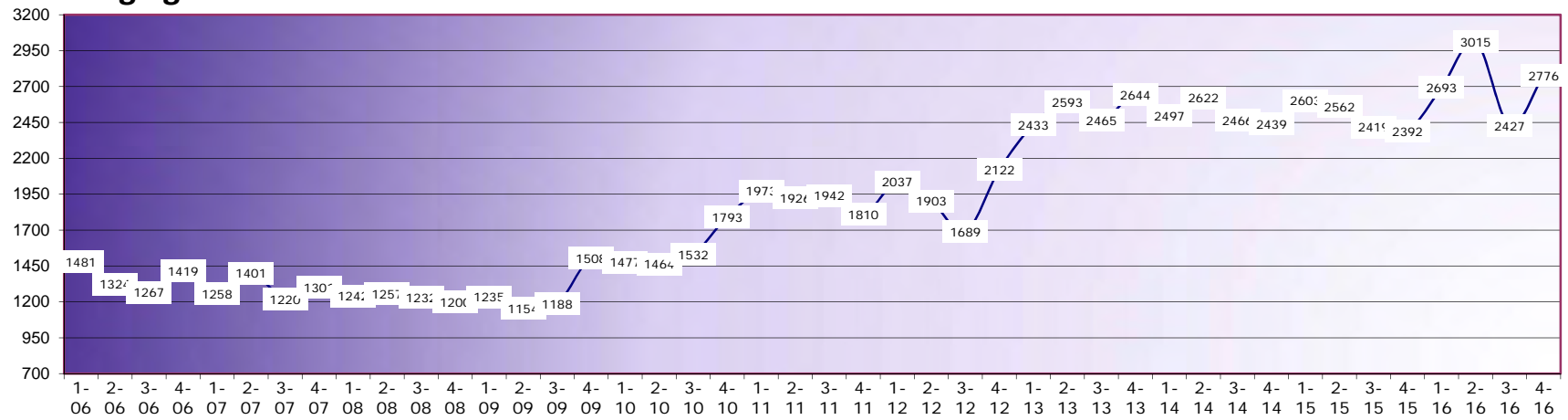
Noordwijk



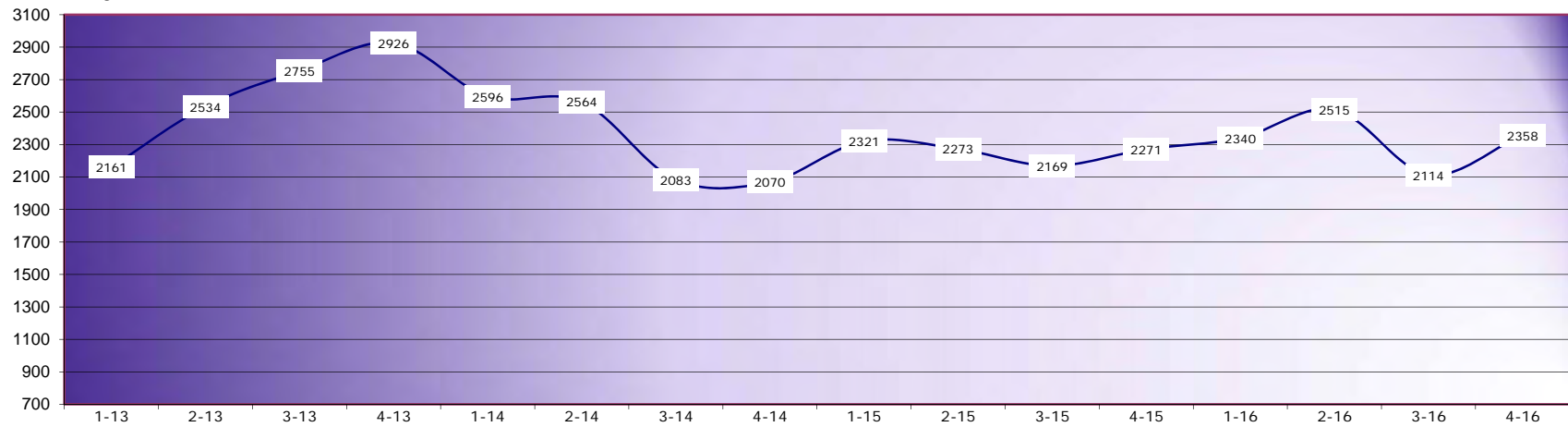
Noordwijkerhout



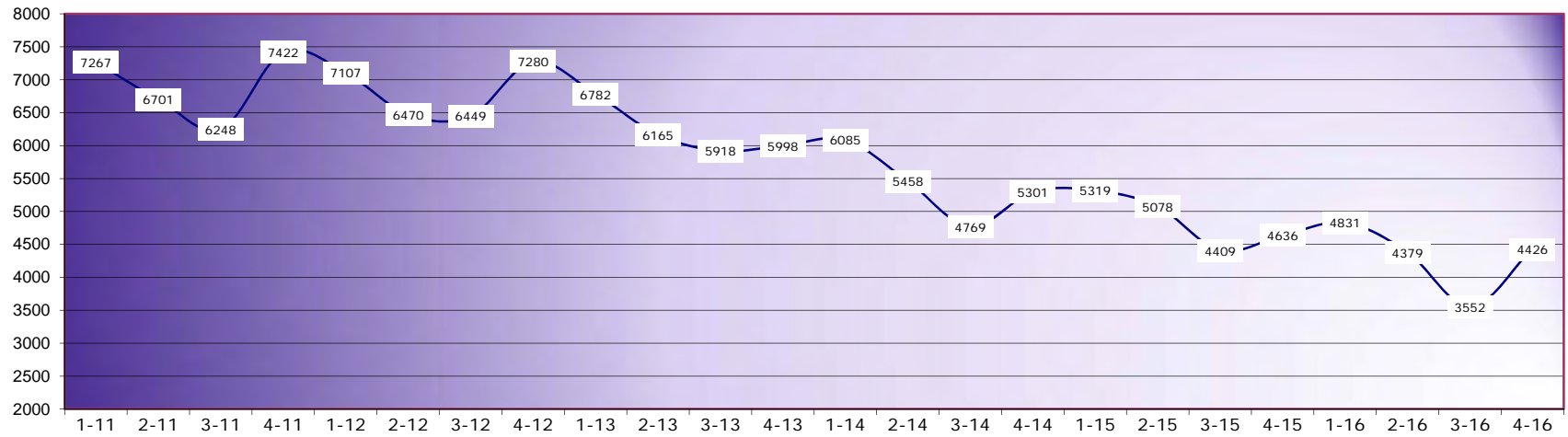
Oegstgeest



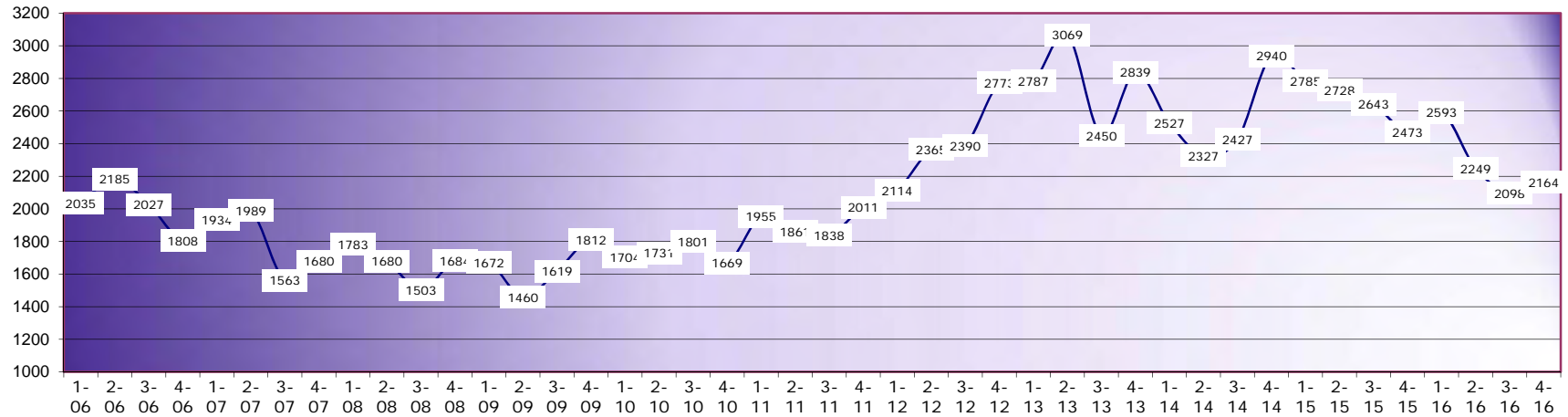
Rijnwoude



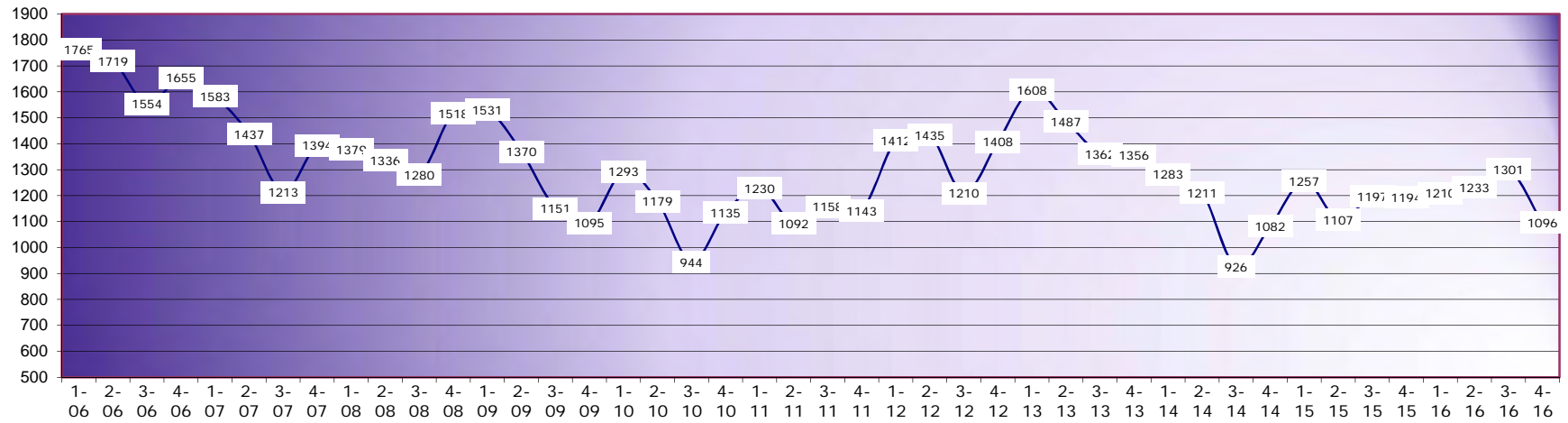
Teylingen



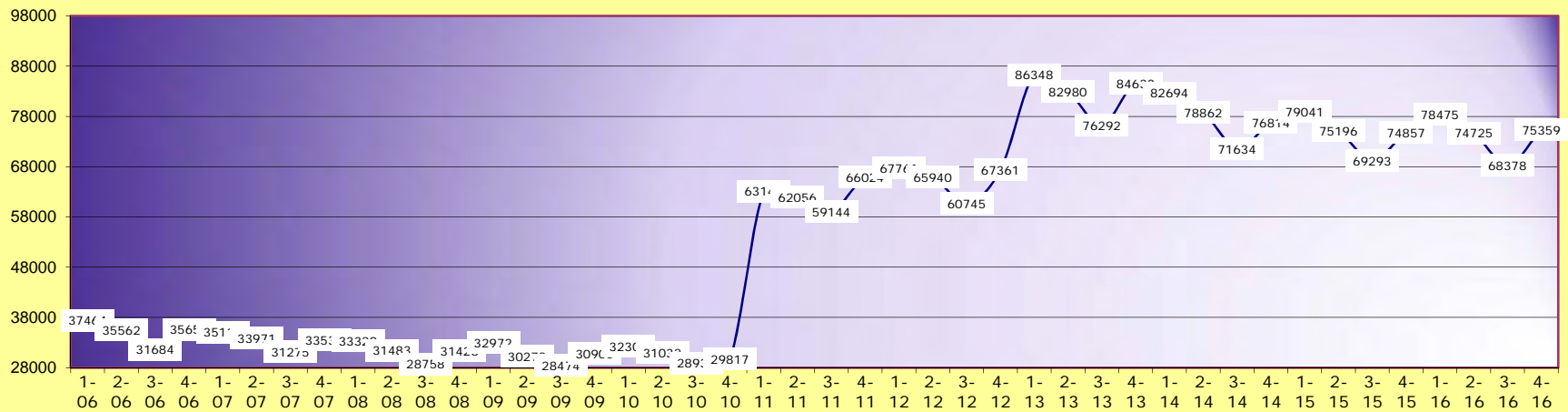
Voorschoten



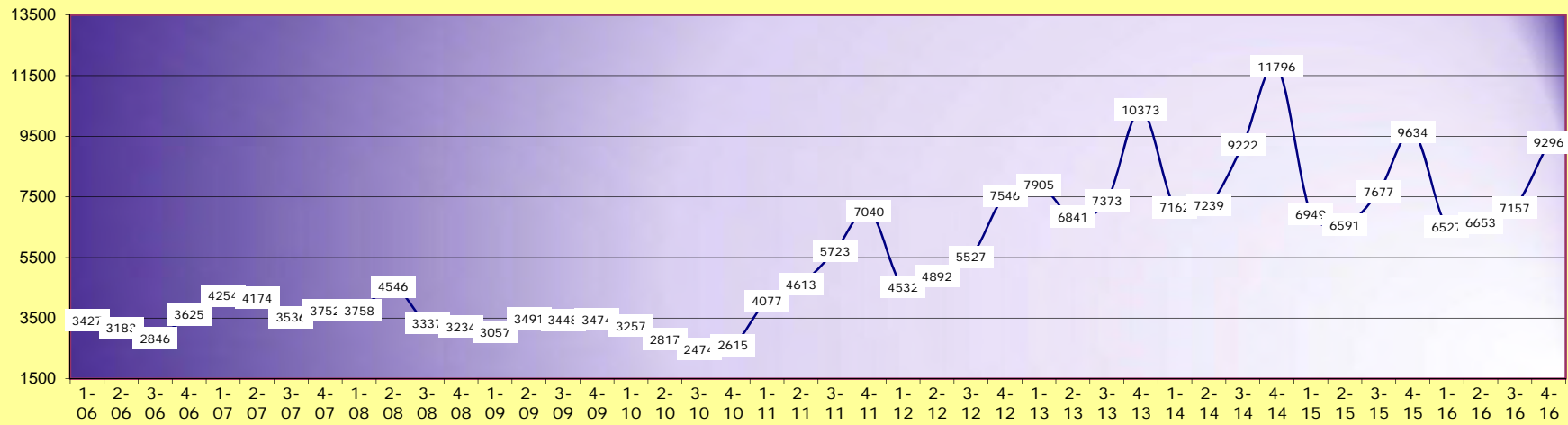
Zoeterwoude



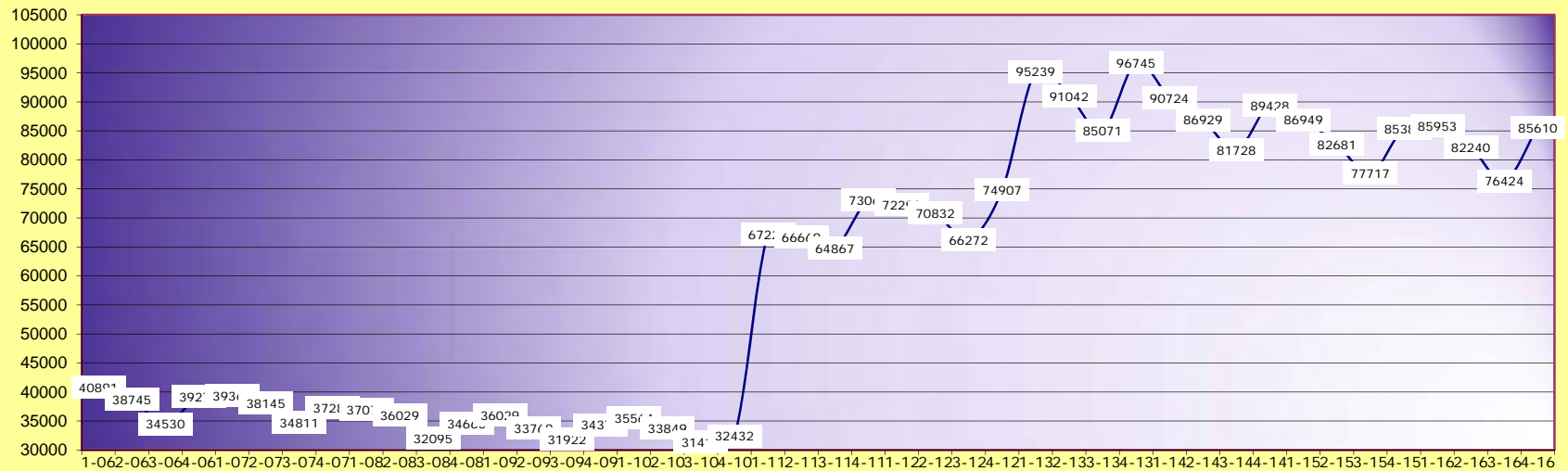
Wmo-Subtotaal



OV



Totaal



Addendum II.I Rittenoverzicht Regiotaxi 2016

PLAATS	Aantal passen in 2016 ¹³	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG	SEPT	OKT	NOV	DEC	TOT.2016
Alphen aan den Rijn	2.736	5.316	4.915	5.166	4.940	4.907	4.935	4.474	4.493	4.975	4.925	5.262	4.782	59.090
Hillegom	698	1.102	1.116	1.201	1.134	1.060	1.043	938	1.014	1.084	1.135	1.151	966	12.944
Kaag & Braassem	559	1.210	1.143	1.152	1.028	1.050	1.053	934	1.055	1.050	1.065	1.100	1.014	12.854
Katwijk	978	945	830	928	840	816	853	771	842	842	1.083	1.138	1.225	11.113
Leiden	3.174	7.386	6.955	7.745	7.113	6.869	6.881	6.494	6.429	6.561	6.968	7.174	6.890	83.465
Leiderdorp	854	1.546	1.459	1.548	1.344	1.344	1.424	1.239	1.247	1.295	1.499	1.449	1.394	16.788
Lisse	583	722	753	787	821	748	742	625	581	673	684	742	762	8.640
Nieuwkoop	954	1.434	1.418	1.451	1.316	1.251	1.408	1.120	1.105	1.288	1.384	1.436	1.345	15.956
Noordwijk	758	1.400	1.390	1.423	1.431	1.262	1.226	1.200	1.145	1.199	1.186	1.287	1.174	15.323
Noordwijkerhout	525	820	727	820	812	877	806	693	720	800	832	789	698	9.394
Oegstgeest	576	860	873	960	1.066	1.018	931	794	754	879	926	915	935	10.911
Rijnwoude	425	721	750	869	862	842	811	667	663	784	782	792	784	9.327
Teylingen	907	1.641	1.584	1.606	1.452	1.444	1.483	1.241	1.037	1.274	1.490	1.437	1.499	17.188
Voorschoten	631	854	845	894	751	727	771	635	756	707	668	778	718	9.104
Zoeterwoude	267	392	362	456	415	406	412	450	457	394	382	344	370	4.840
OV-algemeen	637	2.193	2.169	2.165	2.066	2.164	2.423	2.221	2.392	2.544	2.750	3.200	3.346	29.633
RS. Soc. Begeel.		292	293	366	250	287	325	281	303	305	287	343	325	3.657
<i>Subtotaal Wmo</i>		26.349	25.120	27.006	25.325	24.621	24.779	22.275	22.298	23.805	25.009	25.794	24.556	296.937
TOTAAL	14.625	28.834	27.582	29.537	27.641	27.072	27.527	24.777	24.993	26.654	28.046	29.337	28.227	330.227
Gem. per dag		930	985	953	921	873	918	799	806	888	905	978	911	905
Zones		88.857	85.257	91.925	86.242	85.921	86.888	79.293	79.893	84.834	88.086	91.435	88.829	1.037.460
Gem. zones per rit		3,1	3,1	3,1	3,1	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,1	3,1	3,1	3,1

¹³ Stand op 31-12-2016

PLAATS	% ritten	% passen	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
Alphen aan den Rijn	17,89%	17,75%	15.397	14.782	13.942	14.969
Hillegom	3,92%	4,76%	3.419	3.237	3.036	3.252
Kaag & Braassem	3,89%	3,59%	3.505	3.131	3.039	3.179
Katwijk	3,37%	6,30%	2.703	2.509	2.455	3.446
Leiden	25,28%	20,67%	22.086	20.863	19.484	21.032
Leiderdorp	5,08%	5,38%	4.553	4.112	3.781	4.342
Lisse	2,62%	3,95%	2.262	2.311	1.879	2.188
Nieuwkoop	4,83%	6,18%	4.303	3.975	3.513	4.165
Noordwijk	4,64%	5,06%	4.213	3.919	3.544	3.647
Noordwijkerhout	2,84%	3,48%	2.367	2.495	2.213	2.319
Oegstgeest	3,30%	3,64%	2.693	3.015	2.427	2.776
Rijnwoude	2,82%	2,83%	2.340	2.515	2.114	2.358
Teylingen	5,20%	6,16%	4.831	4.379	3.552	4.426
Voorschoten	2,76%	4,22%	2.593	2.249	2.098	2.164
Zoeterwoude	1,47%	1,74%	1.210	1.233	1.301	1.096
OV-algemeen	8,97%	4,30%	6.527	6.653	7.157	9.296
RS. Soc. Begel.	1,11%		951	862	889	955
<i>Subtotaal Wmo</i>			78.475	74.725	68.378	75.359
TOTAAL			85.953	82.240	76.424	85.610
Gem. per dag			944,54	903,74	830,70	930,54
Zones			266.039	259.051	244.020	268.350
Gem. zones per rit			3,10	3,15	3,19	3,13

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

PLAATS	JAN	FEB	MRT	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AUG	SEPT	OKT	NOV	DEC	TOT.2016
Alphen aan den Rijn	15.597	14.434	15.356	14.711	14.907	14.549	13.705	13.490	15.094	14.711	15.604	14.235	176.393
Hillegom	3.902	4.088	4.335	4.068	3.882	3.777	3.240	3.566	3.933	3.970	4.164	3.411	46.336
Kaag & Braassem	4.291	4.027	4.227	3.788	3.819	3.776	3.478	3.954	3.833	4.032	4.090	3.807	47.122
Katwijk	3.314	2.928	3.279	2.939	2.957	2.982	2.846	2.906	2.949	3.729	3.779	4.162	38.770
Leiden	18.801	17.522	19.775	18.351	18.035	17.955	17.355	17.167	17.406	18.117	18.114	17.686	216.284
Leiderdorp	4.613	4.342	4.518	4.063	4.151	4.295	3.893	3.910	3.934	4.476	4.135	4.273	50.603
Lisse	2.458	2.515	2.659	2.675	2.462	2.717	2.194	2.070	2.400	2.417	2.664	2.836	30.067
Nieuwkoop	5.189	5.147	5.311	4.810	4.649	5.112	4.243	4.138	4.602	5.047	5.205	4.887	58.340
Noordwijk	4.409	4.374	4.579	4.495	4.048	4.173	3.944	3.834	3.921	3.828	4.072	3.721	49.398
Noordwijkerhout	2.824	2.504	2.930	2.875	3.202	2.917	2.542	2.636	2.812	2.916	2.754	2.544	33.456
Oegstgeest	2.644	2.685	3.097	3.368	3.156	2.875	2.546	2.408	2.848	2.886	2.791	2.823	34.127
Rijnwoude	2.595	2.648	3.111	2.993	3.080	2.935	2.388	2.436	2.858	2.841	2.895	2.880	33.660
Teylingen	5.217	5.094	5.062	4.667	4.766	4.882	4.178	3.530	4.246	5.065	4.836	5.005	56.548
Voorschoten	2.899	2.976	3.080	2.635	2.544	2.774	2.319	2.748	2.447	2.404	2.655	2.560	32.041
Zoeterwoude	1.455	1.299	1.655	1.529	1.459	1.435	1.642	1.625	1.438	1.416	1.298	1.363	17.614
OV-algemeen	7.658	7.639	7.691	7.424	7.784	8.531	7.718	8.353	8.962	9.158	11.057	11.457	103.432
RS Soc. Begel.	991	1.035	1.260	851	1.020	1.203	1.062	1.122	1.151	1.073	1.322	1.179	13.269
TOTAAL	88.857	85.257	91.925	86.242	85.921	86.888	79.293	79.893	84.834	88.086	91.435	88.829	1.037.460

PLAATS	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	3e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen	4e kw.	gem. aantal zones per rit	zones t.o.v. geregistr. passen
Alphen aan den Rijn	45.387	2,95	17,02	44.167	2,99	16,56	42.289	3,03	15,86	44.550	2,98	16,70
Hillegom	12.325	3,60	17,25	11.727	3,62	16,41	10.739	3,54	15,03	11.545	3,55	16,15
Kaag & Braassem	12.545	3,58	23,24	11.383	3,64	21,08	11.265	3,71	20,86	11.929	3,75	22,09
Katwijk	9.521	3,52	10,06	8.878	3,54	9,38	8.701	3,54	9,20	11.670	3,39	12,34
Leiden	56.098	2,54	18,06	54.341	2,60	17,50	51.928	2,67	16,72	53.917	2,56	17,36
Leiderdorp	13.473	2,96	16,67	12.509	3,04	15,48	11.737	3,10	14,52	12.884	2,97	15,94
Lisse	7.632	3,37	12,86	7.854	3,40	13,24	6.664	3,55	11,23	7.917	3,62	13,34
Nieuwkoop	15.647	3,64	16,85	14.571	3,67	15,70	12.983	3,70	13,99	15.139	3,63	16,31
Noordwijk	13.362	3,17	17,56	12.716	3,24	16,71	11.699	3,30	15,38	11.621	3,19	15,27
Noordwijkerhout	8.258	3,49	15,80	8.994	3,60	17,21	7.990	3,61	15,28	8.214	3,54	15,71
Oegstgeest	8.426	3,13	15,39	9.399	3,12	17,16	7.802	3,21	14,25	8.500	3,06	15,52
Rijnwoude	8.354	3,57	19,62	9.008	3,58	21,15	7.682	3,63	18,04	8.616	3,65	20,23
Teylingen	15.373	3,18	16,60	14.315	3,27	15,46	11.954	3,37	12,91	14.906	3,37	16,10
Voorschoten	8.955	3,45	14,13	7.953	3,54	12,55	7.514	3,58	11,86	7.619	3,52	12,02
Zoeterwoude	4.409	3,64	16,82	4.423	3,59	16,88	4.705	3,62	17,95	4.077	3,72	15,56
OV-algemeen	22.988	3,52	35,55	23.739	3,57	36,71	25.033	3,50	38,71	31.672	3,41	48,98
RS Soc. Begeel.	3.286	3,46		3.074	3,57		3.335	3,75		3.574	3,74	
TOTAAL	266.039	3,10		259.051	3,15		244.020	3,19		264.776	3,09	