



Jaarverslag Taxbus 2007

Jaarverslag Taxbus2007

Mei 2008

Opdrachtgevers:

Samenwerkingsverband Regio Eindhoven, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Helmond, Nuenen, Oirschot, Reusel de Mierden, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre.

Uitgevoerd door:



Samenwerkingsverband Regio Eindhoven

Cluster Verkeer

Auteur: drs. C.B. Prins/ drs. A.W. de Boer

Postbus 985, 5600 AZ Eindhoven

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Wettelijk kader	
1.2. Systeemkenmerken Taxbus	
2. Beheerorganisatie	6
2.1. Partijen en contract	
2.2. Beheerorganisatie	
2.3. Inbreng partijen	
2.4. Financiële organisatie	
3. Beheeractiviteiten en resultaten	10
3.1. Monitoring en controle	
3.2. Communicatie	
3.3. Klachtenafhandeling	
3.4. Mystery Guest Onderzoek	
3.5. EDP Audit	
3.6. Consumentenplatform	
3.7. Financiën	
4. Vervoerkundige gegevens	14
4.1. Totaal aantal ritten	
4.2. Totaal aantal zones	
4.3. Gebruik door ouderen	
4.4. Gemiddelde ritlengte	
4.5. Gebruik door pashouders	
5. Kwalitatieve gegevens	21
5.1. Klachten	
5.2. Stiptheid	
6. Conclusies	23
BIJLAGEN	24

- 1.1. Totaal aantal ritten 2007
- 1.2. Totaal aantal ritten 2006
- 1.3. Totaal aantal ritten 2005
- 2.1. Totaal aantal zones 2007
- 2.2. Totaal aantal zones 2006
- 2.3. Totaal aantal zones 2005
- 3 Ritlengte 2007

1. Inleiding

1.1 Wettelijk kader

Met de wijziging van het Besluit personenvervoer d.d. 6 juni 1997 werd een nieuwe vorm van openbaar vervoer gecreëerd: Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV). Dit betreft een vorm van deur tot deur vervoer op aanvraag en zonder vaste dienstregeling. Het onderscheid met taxivervoer is de vooraanmeldtijd van een uur en de mogelijkheid ritten van passagiers te combineren. De decentrale overheden kregen met CVV een mogelijkheid om hun beleidsdoelen ten aanzien van openbaar vervoer en doelgroepenvervoer gestalte te geven en zelf naar een zo efficiënt mogelijke vervoersvoorziening te zoeken.

Uitwerking in SRE-gebied

Ook in het gebied van het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven heeft een aantal gemeenten de handen ineengeslagen. Het resulterende CVV-systeem is Taxbus. Taxbus is een vervoersysteem dat in beginsel volledig afgestemd is op de behoeften van personen met een Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning)-vervoerindicatie. In een aantal gemeenten is de Wmo-doelgroep aangevuld met ouderen. In Helmond is Taxbus integraal onderdeel van het openbaar vervoer waar iedere OV-reiziger gebruik van kan maken, binnen de gemeentegrenzen van Helmond.

In de in 2003 door het SRE opgestelde beleidsvisie openbaar vervoer wordt de volgende visie op de rol van CVV gegeven: "Door het wegvallen van extra rijksbijdrage voor collectief vraagafhankelijk vervoer is het regiobreed invoeren van het systeem als openbaar vervoer mogelijkheid te duur geworden. Het SRE wil ook niet dat reizigers onevenredig hoge tarieven gaan betalen voor het gebruik ervan. Wel streeft het SRE naar uitbreiding van de Taxbus als vervoermogelijkheid voor Wmo-gerechtigden cq. gehandicapten."

Als aanvullende voorwaarde voor het SRE geldt dat Taxbus niet duurder mag zijn dan een reguliere lijndienst. Bovendien is het SRE van mening dat, ter invulling van de maatschappelijke functie van openbaar vervoer, de Buurtbus geprefereerd wordt boven Taxbus.

De deelnemende gemeenten hebben vrijheid om zelf toegangscriteria voor het doelgroepenvervoer te bepalen.

1.2 Systeemkenmerken Taxbus

Per 1 januari 2002 is in het SRE-gebied het CVV gaan rijden onder de naam "***Taxbus, openbaar vervoer van deur tot deur***". Het vervoersysteem heeft vanaf het huidige contract de volgende kenmerken:

- **Operationele tijden:** 7 dagen per week tussen 06.00 uur en 01.30 uur. Een rit bestellen kan dagelijks tussen 06.00 uur en 01.00 uur.
- **Ritaanvraag:** Een rit met Taxbus moet altijd tenminste een uur van tevoren worden aangevraagd bij Cibatax. Dit kan via het gratis telefoonnummer.
- **Ophaaltijd:** De reiziger wordt op de afgesproken plaats van vertrek opgehaald met een busje of een personenwagen van Taxbus en naar de afgesproken bestemming gebracht. De reiziger moet er rekening mee houden dat hij maximaal 15 minuten vroeger of later dan de afgesproken tijd kan worden opgehaald. Ten behoeve van een plechtige gebeurtenis zoals een huwelijk, kan een prioriteitsrit worden aangevraagd (minimaal twee uur voor vertrek aanvragen). De reiziger is dan altijd op tijd, maar moet er rekening mee houden dat hij maximaal 15 minuten te vroeg aankomt.
- **Gegarandeerde aankomsttijd:** Buiten prioriteitsritten kan de reiziger ook zelf kiezen voor een gegarandeerde aankomsttijd. Hiervoor wordt € 3,13 per zone extra betaald.
- **Groepsrit:** De reiziger kan ook een groepsrit boeken. Dit betekent dat met meerdere pashouders met hetzelfde vertrek- of aankomstadres gereisd kan worden. Deze groepsrit dient dan in één keer aangemeld te worden.

- **Terugbelservice:** Als de reiziger dat wenst wordt de reiziger ca. vijf minuten voordat de taxi arriveert gebeld door Taxbus, zodat de effectieve wachttijd voor de reiziger wordt beperkt. Wanneer telefoonnummer van de klant op het ophaaladres onbekend is kan deze dienst niet worden aangeboden. De terugbelservice is gratis.
- **Instaptijd:** Vanaf het moment dat de chauffeur aanbelt, heeft de reiziger twee minuten de tijd om de deur open te doen en samen met de chauffeur naar het voertuig te gaan.
- **Gecombineerd vervoer:** Indien dit binnen de tijdscondities mogelijk is, kunnen ritten van verschillende reizigers gecombineerd worden.
- **Doelgroepen:** Wmo-geïndiceerden van alle deelnemende gemeenten kunnen gebruik maken van Taxbus. Daarnaast komen ook oudere inwoners van de gemeenten Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Helmond, Valkenswaard, Waalre (allen 65+), Reusel-De Mierden (65+), Bladel (70+), Best en Veldhoven (beide 75+) in aanmerking voor subsidie. Voor deze gemeenten, behalve Geldrop-Mierlo en Veldhoven, geldt dat enkel ouderen met een minimum/beperkt inkomen hiervoor in aanmerking komen. Om gebruik te kunnen maken van Taxbus met subsidie, moet de reiziger in het bezit zijn van een Taxbus-pas. Deze is gratis en kan worden aangevraagd bij de gemeente. In de gemeente Helmond is Taxbus onderdeel van het openbaar vervoer en toegankelijk voor iedereen.
- **Tarief:** De ritprijs is opgebouwd volgens het zone-systeem: voor elke gereisde zone wordt een bepaald tarief betaald. Voor de verschillende doelgroepen zijn de tarieven in 2007 als volgt:
 - Wmo-geïndiceerden betalen € 0,45 per OV-zone plus eenmalig instaptarief van nogmaals € 0,45.
 - Ouderen betalen een gereduceerd tarief per OV-zone plus eenmalig instaptarief. In gemeenten worden verschillende tarieven gehanteerd gebaseerd op het OV-tarief.
 - De OV-reiziger in Helmond betaalt voor een rit binnen Helmond € 3,40. Buiten de gemeentegrenzen betaalt de OV-reiziger het commercieel tarief van € 5,40 per zone. Wmo-ers en ouderen met een minimum inkomen worden door de gemeente Helmond deels voor hun reiskosten gecompenseerd.

Bovenstaande tarieven betreffen de gesubsidieerde tarieven, die (fors) lager liggen dan de reguliere taxi-tarieven. Voor het met subsidie reizen met Taxbus geldt dat de rit altijd moet beginnen en/of eindigen in een van de deelnemende gemeenten en maximaal 5 zones kan bedragen gerekend vanaf het woonadres. Daarna volgen andere tarieven. Uitzondering hierop zijn de vrije reizigers in Helmond. Degenen die verder willen reizen betalen daarvoor een niet-gesubsidieerd tarief (€ 6,25 per zone).

2 Beheerorganisatie

2.1 Partijen en contract

In de uitstraling naar buiten betreft Taxbus één vervoerssysteem met uniforme systeemkenmerken. Hiervoor is één contract afgesloten met vervoerder Cibatax: SRE en vijftien gemeenten – Cibatax BV.

Er is een nieuw contract afgesloten met ingangsdatum 1 januari 2006. Het contract heeft een looptijd van 3 jaar, met een optie tot verlenging van maximaal 2x 1 jaar.

Gemeenten dragen de kosten voor de ritten die door 'hun' doelgroep Wmo en ouderen worden gemaakt met Taxbus. Het SRE draagt de kosten voor de ritten die door de reguliere OV-reizigers in Helmond worden gemaakt met Taxbus.

▪ *Taxbus Helmond*

In de gemeente Helmond rijdt Taxbus als integraal onderdeel van het reguliere openbaar vervoer. Tot 1 januari 2004 betekende dit dat de reizigersopbrengsten opbrengstsuppletie van de rijksoverheid genereerden. In Helmond betaalt iedere OV-reiziger een vast bedrag voor een rit binnen Helmond (€ 3,40). Het SRE bepaalt het reizigerstarief.

De doelgroepen Wmo-gerechtigden en ouderen met een minimum inkomen ontvangen van de gemeente Helmond subsidie voor het reizen met Taxbus. De gesubsidieerde doelgroepen betalen het strippenkaarttarief (€ 0,45) op basis van de OV-zone indeling.

▪ *Taxbus Regio Eindhoven*

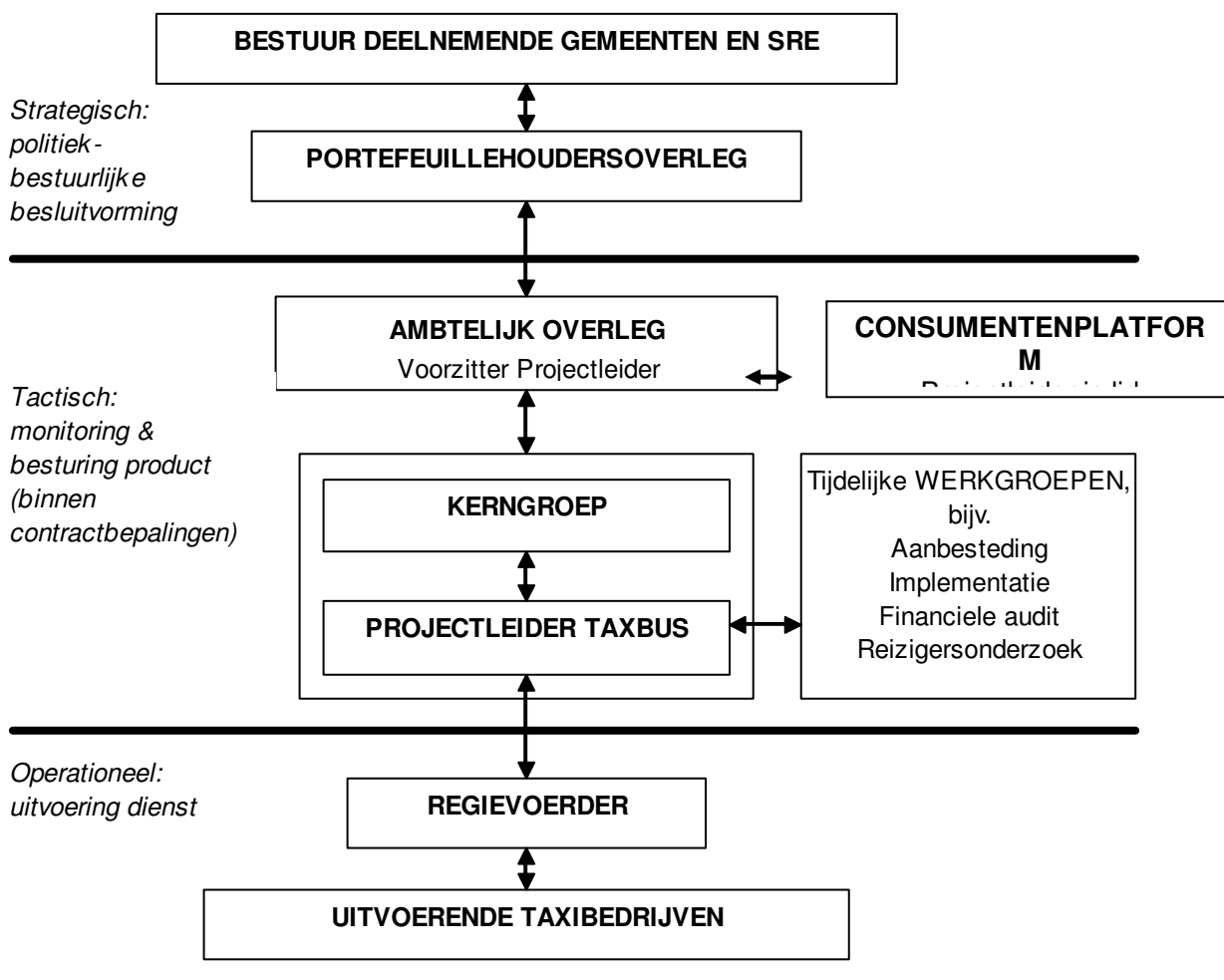
In de rest van de regio rijdt Taxbus als een deeltaxisysteem voor Wmo-gerechtigden en ouderen, zonder opbrengstsuppletie van de rijksoverheid. In dit systeem betalen gesubsidieerde doelgroepen een reizigersbijdrage op basis van het strippenkaarttarief (€ 0,45) per OV-zone.

De gemeenten die deelnemen en ieder voor zich contracthouder zijn: Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Nuenen, Oirschot, Reusel-De Mierden, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre.

De hoogte van het reizigerstarief voor Wmo-geïndiceerden en ouderen wordt vastgesteld in overleg tussen de gemeenten. Het SRE bepaalt als OV-autoriteit het tarief voor overige reizigers.

2.2 Beheerorganisatie

Voor het beheer van het systeem Taxbus is een beheersorganisatie opgezet. Deze beheersorganisatie is in een organigram weergegeven.



Figuur 2.1: Organisatie beheerorganisatie

Toelichting:

- de ambtelijke Stuurgroep heeft het mandaat van betrokken gemeentebesturen en komt ca. 1x in de twee maanden bij elkaar. De Stuurgroep bestaat uit medewerkers van de deelnemende gemeenten;
- de ambtelijke Kerngroep is gedelegeerd vanuit de ambtelijke Stuurgroep en voert ca. 1x in de 8 weken overleg met Cibatax;
- het consumentenplatform bestaat uit een vertegenwoordiging van de consumentenorganisaties en levert gevraagd en ongevraagd advies aan de stuurgroep. De projectleider Taxbus is lid van het consumentenplatform;
- de Klachtencommissie bestaat uit 1 lid van de kerngroep, 1 lid van het consumentenplatform en de projectleider Taxbus. De Klachtencommissie vergadert om ingediende verzoekschriften te behandelen op de klachtafhandeling;
- de Stuurgroep bepaalt wie er lid is van de Kerngroep, de Klachtencommissie en de werkgroepen.
- Daarnaast functioneren tijdelijke werkgroepen voor specifieke taken, bestaande uit gemeentelijke vertegenwoordigers (niet per definitie Stuurgroepleden).

2.3 Inbreng partijen

Gemeenten

De gemeenten spreken de vervoerder rechtstreeks aan op de uitvoering van het product c.q. de nakoming van het contract. De lijnen zijn op operationeel niveau zo kort mogelijk. De resultaten worden nadien teruggekoppeld naar de Stuurgroep, zodat gemeenten van elkaars ervaringen kunnen profiteren. Ook de beleids- en beheertaken liggen bij de Stuurgroep.

- vervoerder aanspreken op naleving contract;

- inbreng in de Stuurgroep;
- inbreng in diverse werkgroepen.

SRE

De hele opzet van de beheersorganisatie gaat er vanuit dat deelnemende gemeenten zelf een aantal taken uitvoeren, bijvoorbeeld in werkgroepen die geformeerd worden uit de ambtelijke Stuurgroep. Het SRE biedt het platform waar partijen elkaar ontmoeten en tot afstemming komen:

- voorzitterschap en secretariaat van de ambtelijke Stuurgroep-, Kerngroep en Klachtencommissie;
- spreekbuis, penvoerder en contactpersoon van de ambtelijke Stuurgroep-, Kerngroep en Klachtencommissie;
- faciliteiten bieden aan de ambtelijke Stuurgroep-, Kerngroep, Consumentenplatform en Klachtencommissie;
- administratie en registratie van management- en klachtinformatie betreffende het CVV systeem;
- coördinatie en begeleiding van taken die in opdracht van deelnemende gemeenten (door derden) worden uitgevoerd. Het SRE treedt op verzoek van gemeenten op als opdrachtgever.

Activiteiten door derden

Een aantal activiteiten van de beheersorganisatie is in 2007 uitbesteed aan derden:

- Onafhankelijke klachtafhandeling: callcenter, administratieve verwerking en registratie;
- Communicatie: drukken nieuwe brochures, bijhouden website;
- Ontwikkeling van de facturatietool;
- Controle van de facturen aan de hand van de facturatietool;
- Uitvoeren mystery guest onderzoek;
- Uitvoeren EDP audit.

Vervoerder Cibatax

- uitvoeren regie en vervoer;
- aanleveren managementinformatie;
- beantwoorden klachten via het klachtenbureau.

2.4 Financiële organisatie

Binnen de uitvoering van Taxbus moet met betrekking tot de financiering onderscheid worden gemaakt tussen de contracten.

Taxbus Helmond

Taxbus Helmond is openbaar vervoer. De financiering is als volgt opgebouwd:

- De vervoerkosten voor Wmo- en ouderen(minima)vervoer worden in rekening gebracht bij de gemeente Helmond; de vervoerkosten voor de overige (OV) reizigers worden in rekening gebracht bij het SRE. Op deze kosten zijn de eigen bijdragen van reizigers in mindering gebracht.
- De kosten van het OV vervoer worden gefinancierd uit het OV-budget van het SRE en het doelgroepenvervoer uit de middelen van de gemeente Helmond.

Taxbus Regio Eindhoven

De deelnemende gemeenten betalen het verschil tussen de vervoerkosten en de reizigersbijdrage. Het SRE staat volledig buiten de financiering van dit vervoer, het betreft immers een gemeentelijke zorgplicht voor Wmo-geïndiceerden, of een gemeentelijke wens tot subsidie van ouderenvervoer.

Beheerkosten

De kosten van de beheerorganisatie worden als volgt gefinancierd:

- Personele inzet vanuit het SRE (projectleider) wordt gefinancierd uit algemene middelen van het SRE;

- De out-of pocket kosten (bijv. inhuur derden voor beheeractiviteiten) worden omgeslagen over de deelnemende gemeenten waarbij het aantal gereisde zones per gemeente van geheel 2007 de verdeelsleutel vormt;
- Ambtelijke inzet van gemeenten (in overleggen, werkgroepen) wordt gefinancierd door de betreffende gemeente die de inzet levert. Gemeenten die deelnemen aan de Kerngroep worden hiervoor deels gecompenseerd in de out-of pocket kosten.

3 Beheeractiviteiten en resultaten

Dit hoofdstuk bevat een verslag van de belangrijkste uitgevoerde beheeractiviteiten.

3.1 Monitoring en controle

In 2005 is opdracht verleend aan Probit voor de ontwikkeling van een facturatietool. Doel van deze tool is een gebruiksvriendelijke applicatie waarmee maandelijks vervoer informatie getransformeerd wordt tot kostenoverzichten per gemeente, per doelgroep, teneinde toetsing van de door de vervoerder verstrekte facturen mogelijk te maken.

Gezien het feit dat vanaf 1 januari 2006 een nieuw contract is ingegaan met nieuwe voorwaarden, is in 2006 een nieuwe facturatietool ontwikkeld. De controle van de facturen van 2006 heeft eind 2006 – begin 2007 plaatsgevonden. Naar aanleiding van de resultaten van de controle over 2006 is de facturatietool op een aantal kleine punten nog aangepast door Probit.

Het was de bedoeling om in 2007 per kwartaal de facturen te controleren en dan achteraf een eventuele verrekening te laten plaatsvinden. Door de fouten in de facturatietool en de overeenstemming hierover met de vervoeder is pas in november begonnen met de controle van de facturen 2007. Vanaf 2008 worden de facturen maandelijks gecontroleerd.

3.2 Communicatie

De opdrachtgevers zijn verantwoordelijk voor de communicatie naar de doelgroepen van het systeem: Wmo-gerechtigden, ouderen en OV-reizigers Helmond. Er is gekozen voor een strategie waarbij het vervoersysteem naar de verschillende doelgroepen als 1 concept wordt gepresenteerd: Taxbus. Het merk Taxbus is gedeponneerd bij het Benelux Merkenbureau. Het SRE is eigenaar van het merk. Coppen advertising and marketing uit Eindhoven treedt op als huisstijlbewaker. Dit betekent dat reclame en promotiemateriaal altijd door Coppen verzorgd wordt.

De beheerorganisatie voert de regiefunctie door centrale communicatiemiddelen te beheren en te ontwikkelen, zoals de brochures en de website www.taxbus.nl. Daarnaast hebben gemeenten een belangrijke rol bij het specifiek informeren van gemeentelijke regelingen naar de door hen gesubsidieerde doelgroep(en).

De belangrijkste communicatie-inspanningen in 2007 waren¹:

- Aanpassen website aan nieuwe commerciële tarieven en aan de WMO;
- Aanpassen klantenreactiekaart aan nieuwe klachtenprocedure;
- Communicatie over resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2006;
- Communicatie rondom de wegwerkzaamheden aan de randweg Eindhoven.

3.3 Klachtenafhandeling

Gedurende het jaar heeft de klachtencommissie 2 verzoekschriften schriftelijk afgehandeld.

Met ingang van 1 oktober 2007 is een nieuwe klachtenprocedure in werking getreden. Deze is gewijzigd op de volgende punten:

- De werkelijke rol van het klachtenbureau komt meer tot haar recht. Het klachtenbureau bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling. De vervoerder zorgt voor een reactie op de klacht. Dit betekent dat de klager een brief van het klachtenbureau krijgt met daarin de procedure en termijnen rondom de afhandeling van de klacht. In de bijlage daarbij is de reactie van de vervoerder opgenomen waarmee de klacht wordt beantwoord.
- De Klachtencommissie zal gaan bestaan uit een afvaardiging uit de kerngroep (projectleider en 1 lid) en uit het consumentenplatform (1 lid). De klachtencommissie komt hiermee ook apart samen van de kerngroep.

Zie verder 5.2 voor kwantitatieve informatie over klachten.

¹ Omdat er nog voldoende folders beschikbaar waren zijn deze niet opnieuw gedrukt.

3.4 Mystery Guest onderzoek

In 2007 is een mystery guest onderzoek gehouden. In de maand september hebben 25 personen² hieraan deelgenomen. Dit waren voor het grootste deel reguliere gebruikers van Taxbus, maar er was ook een aantal niet-gebruikers geselecteerd als deelnemer.

Uit de gegevens van de logboeken ingevuld door de mystery guests blijken de volgende resultaten:

- In 96% van de gevallen is er direct contact met de centrale. De gemiddelde wachttijd bedraagt 96 seconden. Hierbij is 28% binnen 30 seconden en 29% binnen 60 seconden beantwoord. De vervoerder voldoet hiermee niet aan het bestek waarin beschreven staat dat 70% van de reserveringen binnen 30 seconden en de rest binnen 60 seconden beantwoord moet worden.
- Minder dan 10% van de deelnemers boekt op basis van aankomsttijd.
- Het gewenste tijdstip en een gegarandeerde aankomsttijd zijn in meer dan 95% van de gevallen mogelijk bij de reservering.
- In bijna de helft van de gevallen wordt de terugbelservice niet standaard door de telefonist(e) aangeboden. In meer dan driekwart van de gevallen wordt de gereserveerde tijd wel herhaald.
- De informatievoorziening voor aanvang van de rit schiet tekort. In 72% van de vertraagde ritten wordt de klant niet geïnformeerd en in 35% van de ritten wordt de terugbelservice niet toegepast volgens de afspraken.
- In verreweg de meeste gevallen is de chauffeur behulpzaam indien nodig.
- Registratie bij met name aankomstadres vindt niet of niet op de juiste manier plaats. Daarnaast krijgt de klant vrijwel nooit standaard een betalingsbewijs en de gegevens op het bewijs zijn vaak niet volledig of onjuist.
- Bij een derde van de ritten is niet de snelste route gekozen. Dit komt echter door het ophalen of wegbrengen van andere passagiers. Uit de reistijden vanuit het mystery guest onderzoek blijkt dat volgens de besteisen 22% van de ritten teveel vertraagd is. Uit het rittenbestand blijkt een lager aandeel van 9%.
- Er wordt niet gerookt en de voertuigen zijn veelal herkenbaar als Taxbus. De klantenreactiekaarten blijken echter in vrijwel alle gevallen niet aanwezig of niet in binnen bereik van de klant.
- Slechts 63% van de ritten blijkt binnen de marge van 15 minuten te vroeg of te laat uitgevoerd te zijn. Het merendeel wat hierbuiten valt is echter niet meer dan 30 minuten te vroeg of te laat.
- Uit het rittenbestand van de vervoerder blijkt een aanzienlijk hogere stiptheid van 89%. Daarnaast blijkt uit een vergelijking van het rittenbestand met het mystery guest onderzoek dat de registratie van een groot deel van de tijden afwijkt. Dit is met name het geval bij handmatige registratie.
- De gemiddelde beoordeling van de Taxbus is met 7,4 ruim voldoende, het voertuig en de chauffeur scoren gemiddeld hoger en met name de rit zelf lager.
- Uit een vergelijking met een eerder mystery guest onderzoek naar Taxbus in 2004 blijkt dat de kwaliteit zeker niet beter is geworden. Op enkele punten scoort de Taxbus nu zelfs wat slechter.

De vervoerder heeft aangegeven zich niet te herkennen in een aantal conclusies en bevindingen van het onderzoek.

De uitkomsten van het Mystery Guest onderzoek zijn aanleiding geweest om de vervoerder te vragen om een verbeterplan op de punten waar afwijkingen t.o.v. het bestek zijn geconstateerd.

² oorspronkelijk waren er 30 deelnemers, maar niet iedereen heeft het logboek ingeleverd.

3.5 EDP Audit

Eind 2007 is door Ernst & Young een audit uitgevoerd naar de betrouwbaarheid van de facturering van Taxbus. De belangrijkste conclusies en aanbevelingen uit de audit zijn:

- Om de rituitvoer te controleren heeft Ernst & Young niet de beschikking gehad over de originele brongegevens uit het ritreservingssysteem van Cibatax. Ernst & Young heeft gewerkt met 'exportbestanden' uit Taxion omdat de vervoerder niet wou dat zij andere (niet op ritten voor SRE betrekking hebbende) gegevens zouden zien. Door deze 'afgeleide' versie is niet met zekerheid de integriteit van deze data vast te stellen. Bij een volgende aanbesteding dient in het bestek vermeld te worden dat de brongegevens met hierin de ritdata rechtstreeks uit het primaire systeem van de vervoerder beschikbaar dient te zijn voor gedetailleerde controle op de rituitvoer.
- De door de kerngroep en de stuurgroep goedgekeurde routeplanner met vastgestelde gemiddelde snelheden per wegcategorie, blijkt in de praktijk niet goed te werken. Ritten met dezelfde herkomst en bestemming blijken verschillende ritduren te hebben. Dit is niet conform afspraak. Uit een reactie van Cibatax blijkt dat er een software-fout is opgetreden. Deze software-fout is inmiddels gecorrigeerd. Wel is afgesproken dat Ernst & Young in een aanvullend onderzoek bekijkt wat de consequenties zijn geweest voor de reistijdberekeningen in relatie tot de malus die in het bestek staat beschreven voor omrijden en op tijd rijden. Ernst & Young heeft aanbevolen om met een in het bestek vastgestelde routeplanner de normafstanden van Taxbusritten te berekenen. Hierdoor kan geen twijfel bestaan over de berekening van de normafstanden. Ook heeft het SRE de mogelijkheid om deze gegevens te controleren op juistheid als het merk en de versie van de routeplanner en de instellingen waarmee de berekeningen worden uitgevoerd, worden voorgeschreven in het bestek.
- Momenteel is in het bestek voor de vervoerder geen verplichting opgenomen om de in- en uitstapmomenten van ritten geautomatiseerd te registreren. Hierdoor is discussie ontstaan over wanneer een rit nog wel of net niet meer op tijd is. Het bestek geeft aan dat een rit mag aanvangen 15 minuten en 0 seconden voor of na het afgesproken tijdstip en diezelfde marge geldt voor het aankomsttijdstip. Cibatax registreert echter niet de seconden bij aanvang en aankomst van de ritten. De kerngroep en de stuurgroep zullen zich nader moeten beraden op dit onderwerp.
- Volgens afspraken in het bestek is de vervoerder verplicht om maandelijks een managementrapportage aan te leveren met hierin de door SRE gewenste gegevens m.b.t. de geregistreerde Taxbusritten. In het huidige bestek staat een omschrijving van de te leveren managementinformatie. Deze omschrijving kan op verschillende wijzen worden geïnterpreteerd. Om discussie met de vervoerder te voorkomen, heeft Ernst & Young aanbevolen om een compleet uitgewerkte voorbeeldrapportage op te nemen in het bestek, op basis waarvan de vervoerder zijn rapportage kan opmaken.

De audit heeft belangrijke lessen opgeleverd voor de volgende aanbesteding.

In een later stadium zal Ernst & Young ook een audit verrichten op de Facturatietool.

3.6 Consumentenplatform

In 2007 is het consumentenplatform actief geworden. In 2007 is het platform drie keer bij elkaar gekomen. Het consumentenplatform bestaat uit vertegenwoordigers van diverse consumentenorganisaties. De projectleider Taxbus is tevens lid van het platform en verzorgt de afstemming met de kerngroep en stuurgroep.

Het consumentenplatform heeft zicht met name gebogen over de klachtenprocedure en de rol die het consumentenplatform hierin kan spelen. Naar aanleiding hiervan is de klachtenprocedure aangepast en is de samenstelling van de klachtencommissie veranderd. Hierin heeft het consumentenplatform vanaf 1 oktober zitting. Ook is verder gesproken over de rol van het platform en zijn afspraken gemaakt over wat van het consumentenplatform wordt verwacht door de stuurgroep Taxbus. Daarnaast is het platform gebruikt voor informatie uitwisseling.

3.7 Financiën

Exploitatiekosten

Met de exploitatie van Taxbus (vervoerkosten) was in 2007 een bedrag gemoeid van ongeveer **€6.000.000**. Hiervan had ruim **€107.000 (ca. 1,8%)** betrekking op de uitvoering van het OV-gedeelte Helmond dat ten laste komt van het SRE. Een deel van deze exploitatiekosten wordt gefinancierd uit de eigen bijdragen van de reiziger (tarief afhankelijk van doelgroep). Het verschil komt ten laste van de opdrachtgevers.

Beheerkosten

In mei 2007 is een jaarplan met –begroting vastgesteld in de stuurgroep met betrekking tot de uit te voeren beheerinspanningen.

De out-of-pocket kosten voor de uitvoering van het beheer bedroegen in 2007 ca. **€ 64.314,-** (<1% van de exploitatiekosten). Grootste posten hierin waren:

- | | |
|---|---------------------|
| • Monitoring en controle | ca. € 22.000 |
| • Uitvoering van het totale klachtenbureau | ca. € 17.500 |
| • Klanttevredenheids- en mysteryguest onderzoek | ca. € 12.500 |

Het totale budget voor 2007 is gespendeerd.

Al deze kosten worden op basis van het aantal gereisde zones over de deelnemende gemeenten verdeeld. Bij deze verdeelsleutel wordt rekening gehouden met inzet in de kerngroep.

Kerngroepleden leveren een grotere bijdrage aan de beheerorganisatie. Deze inzet wordt in beperkte mate onderling verrekend.

Daarnaast zijn ureninspanningen geleverd. In 2007 zijn door de projectleider **650 uren** besteed aan de beheertaken (ca. € 51.000). Ook hebben de kerngroepleden uren besteed aan het bijwonen van de kerngroep en de acties die hieruit voortvloeien (kosten ca. € 12.000,-).

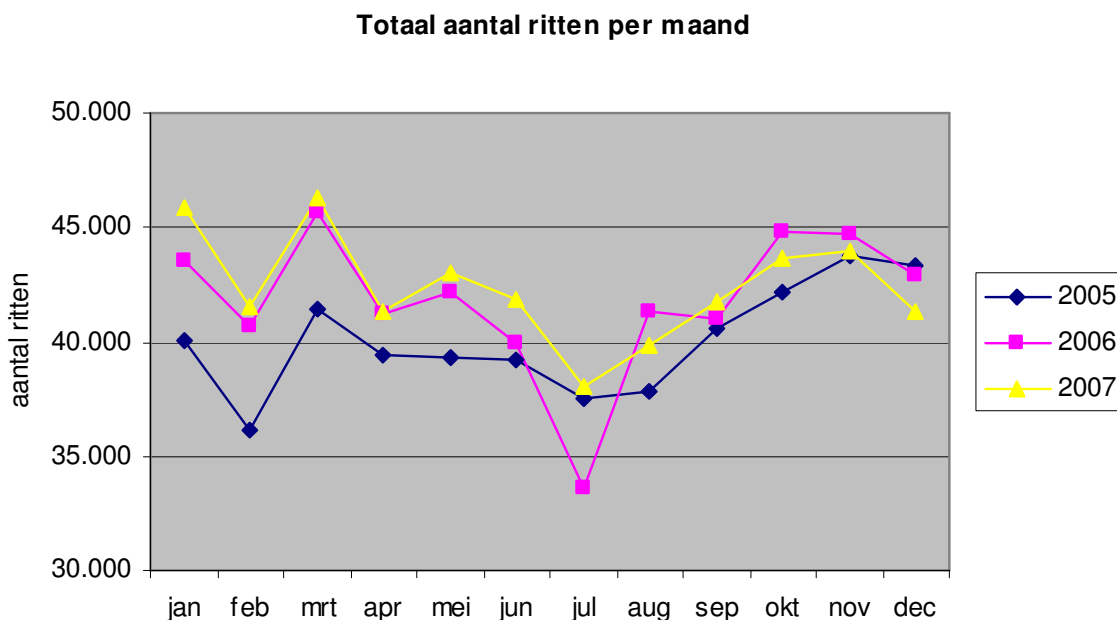
4 Vervoerkundige gegevens

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van enkele indicatoren van de kwantiteit en kwaliteit van het vervoer. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar doelgroep van het vervoer: OV-Helmond, ouderen en WMO-geïndiceerden.

4.1 Totaal aantal ritten

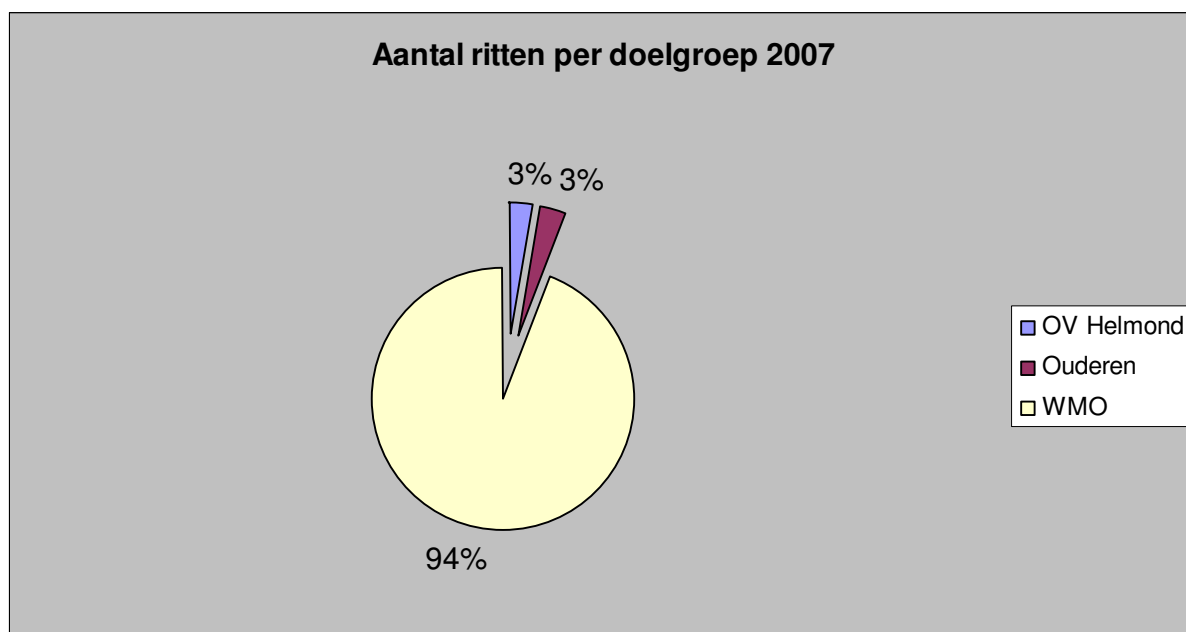
Het totaalgebruik van Taxbus schommelt in 2007 tussen 38,000 en 46,260 ritten per maand (zie figuur 4.1). In het gehele jaar zijn er ruim 508,400 ritten gemaakt. Dit is een stijging van ongeveer 1,5% ten opzichte van 2006. In 2006 bedroeg de groei ruim 4%.

Het maandelijks gebruik vertoont gedurende het jaar een identiek grillig verloop als vorig jaar. De zomerdip was in 2007 ook in de maand juli. De zomerdip was in 2007 minder groot dan in 2006. De dip in de maand februari is verklaarbaar omdat februari minder dagen telt dan de andere maanden.



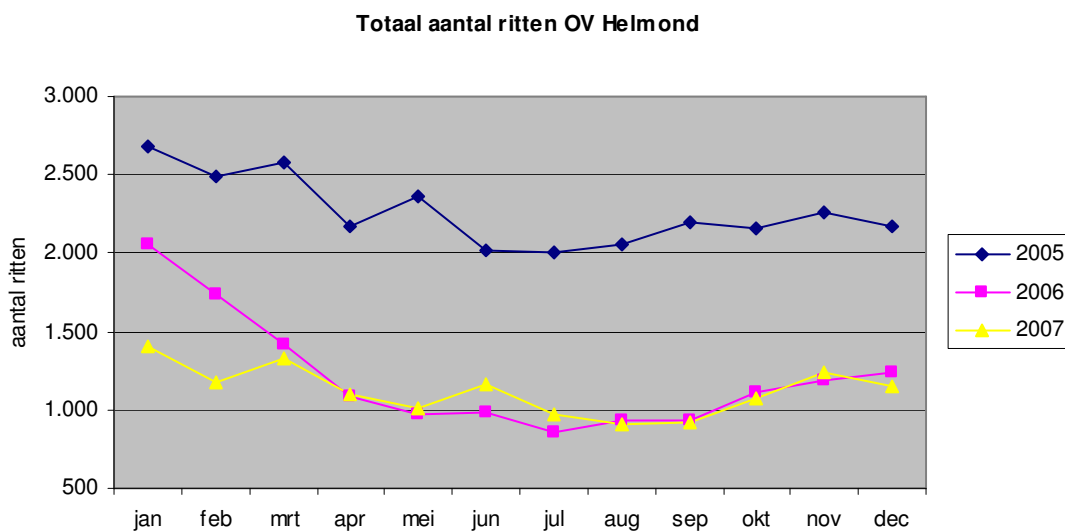
Figuur 4.1

Figuur 4.2 geeft de verhouding weer van de drie doelgroepen, gebaseerd op het aantal verreden ritten. De doelgroep WMO vormt overduidelijk de basis voor Taxbus.



Figuur 4.2

Analyse per doelgroep geeft aan dat het verloop van het aantal ritten van de doelgroep OV-Helmond niet synchroon loopt met het totale verloop: vergelijk Figuur 4.3 met 4.1. Vooral in het eerste kwartaal van 2007 ligt het aantal ritten OV Helmond weer lager dan in het eerste kwartaal 2006. Wat de oorzaak is van deze lagere aantallen is niet duidelijk. Verderop in 2007 liggen de aantallen ritten OV-Helmond weer ongeveer gelijk met het niveau van 2006.



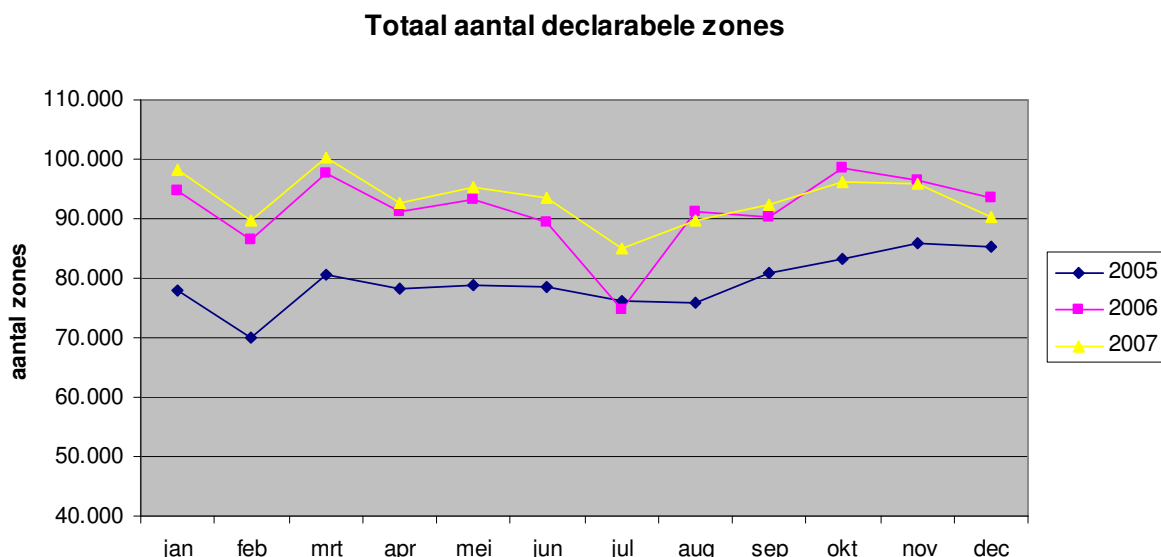
Figuur 4.3

De cijfers per gemeente per doelgroep zijn voor de jaren 2005, 2006 en 2007 opgenomen in bijlage 1.

4.2 Totaal aantal zones

De basis voor de financiële afrekeningen tussen reiziger en vervoerder en vervoerder en opdrachtgever wordt gevormd door het aantal zones. Daarom is het aantal declarabele zones (de zones die door de vervoerder in rekening worden gebracht bij SRE en gemeenten) voor de opdrachtgevers een belangrijke indicator die in dit jaarverslag is opgenomen.

Het totale aantal declarabele zones is weergegeven in grafiek 4.4.



Grafiek 4.4

Het verloop van het aantal zones is goed vergelijkbaar met het verloop van het aantal ritten. Het is echter lastig om een vergelijking te maken tussen de 2006 en de voorliggende jaren. Sinds de invoering van het nieuwe contract per 1 januari is de zone-indeling veranderd. De zone-indeling is gelijk aan de OV-zonering. Dat wil zeggen dat de zones met ingang van 2006 kleiner zijn geworden. De kans is groot dat voor een zelfde rit – in vergelijking met 2005 – meer zones betaald moeten worden. Een gedeelte van de groei in het aantal declarabele zones is dus toe te schrijven aan deze nieuwe zone-indeling.

4.3 Gebruik door ouderen

Taxbus is in 2007 ook opengesteld voor ouderen in Best (75+). Dit was al eerder het geval voor ouderen uit Bladel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Helmond, Heeze-Leende, Reusel-de Mierden, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre. Met ingang van 1 januari 2006 is het beleid ten aanzien van het ouderenvervoer in Helmond meer in overeenstemming gebracht met het Wmo vervoerbeleid. Hierbij is het vervoergebied voor oudere minima aangepast (5 OV zones). Toelating van ouderen (75+) tot de Wmo vervoersvoorziening gebeurt op grond van inkomen (1,5 maal de bijstandsnorm). De overige ouderen (niet minima) kunnen enkel nog van Taxbus gebruik maken als OV reiziger. In bijlage 1.1 en 2.1 zijn de gebruikscijfers van deze doelgroepen opgenomen. Omdat de 'ouderen Helmond' vanaf 1 januari 2006 enkel nog als OV reiziger gesubsidieerd worden zijn hierover vanaf 2006 geen aparte gegevens meer opgenomen. Het blijkt dat het gebruik door ouderen sterk varieert tussen gemeenten. Hierbij valt op dat het aantal ritten van ouderen in Eindhoven en Valkenswaard aanzienlijk is afgenomen ten opzichte van 2006. In Eindhoven is dit verklaarbaar door de invoering van gratis openbaar vervoer voor onder andere ouderen. Het gaat hier om een proef die is gestart op 1 maart 2007 en doorloopt tot en met 2008. Verder is er een behoorlijke groei te zien in aantal ritten onder ouderen in Reusel.

Het Wmo vervoer laat een vrij constant beeld zien in vergelijking met het vervoer van ouderen. Opvallende zaken zijn de groei in Waalre, Bladel en Eersel in het WMO gebruik ten opzichte van 2006. Vorig jaar lieten Bladel en Eersel ook al een aanzienlijke groei zien.

4.4 Gemiddelde ritlengte

De verhouding tussen het aantal ritten en zones tussen de vrije (OV-)reiziger Helmond en de overige reizigersgroepen is verschillend. In Helmond kunnen de OV-reizigers en ouderen (niet minima) slechts binnen de gemeentegrens gesubsidieerd reizen. Alle overige groepen hebben vanaf het woonadres een gesubsidieerd bereik per rit van 5 zones. Tabel 4.1 geeft het gemiddelde aantal zones per rit weer. Zoals reeds eerder is aangegeven is de zone-indeling in 2006 gewijzigd. Hierdoor is een vergelijking tussen 2006 en 2005 niet goed mogelijk. Afwijkingen tussen gemeenten onderling zijn wat groter en hebben waarschijnlijk vooral te maken met het feit dat Taxbus relatief veel gebruikt wordt voor vervoer naar voorzieningen zoals ziekenhuizen en verzorgingsinstellingen, die vooral in het stedelijke gebied gevestigd zijn. Dit verklaart de wat hogere gemiddelde ritlengtes van gemeenten in het meer landelijke buitengebied.

gemiddelde ritlengte in zones per doelgroep						
	2005	gemiddeld 2005	2006	gemiddeld 2006	2007	gemiddeld 2007
vrije reiziger Helmond	1,02	1,08	1,58	1,58	1,66	1,66
ouderen Helmond ³	1,28					
Ouderen Helmond minima	1,15		1,91		1,93	
Ouderen Bladel	3,04	2,11	2,72	2,36	3,24	2,57
Ouderen Eindhoven	1,62		2,05		2,10	
ouderen Geldrop-Mierlo	2,37		2,68		2,76	
ouderen Heeze-Leende	2,77		3,27		3,39	
ouderen Reusel	3,32		2,82		2,28	
ouderen Valkenswaard	2,41		2,42		2,47	
ouderen Waalre	2,29		2,47		2,39	
Wvg Bergeijk	3,04		3,32		3,22	
Wvg Bladel	3,35		2,56		2,70	
Wvg Cranendonck	2,90		3,00		2,84	
Wvg Eersel	2,96		2,69		2,31	
Wvg Eindhoven	1,74		2,13		2,14	
Wvg Geldrop-Mierlo	2,00		2,37		2,42	
Wvg Heeze-Leende	2,72		2,77		2,86	
Wvg Helmond	1,41		1,69		1,75	
Wvg Oirschot	2,17		3,77		3,59	
Wvg Nuenen	2,30		2,60		2,66	
Wvg Reusel-De Mierden	3,26		3,14		2,99	
Wvg Valkenswaard	2,38		2,65		2,55	
Wvg Veldhoven	2,00		2,08		2,09	
Wvg Waalre	2,19		2,19		2,04	
		1,90		2,20		2,58

Tabel 4.1

³ Sinds 1 januari 2006 worden ouderen Helmond (niet minima) onder de vrije reizigers gerekend.

4.5 Gebruik door pashouders

De ontwikkeling van het aantal pashouders (ongeblokkeerde passen) en van het gebruik per pashouder is weergegeven in tabel 4.2.

	Aantal pash. Per 1 jan. 2007	Aantal pash. Per 31 dec. 2007	Groei aantal pash. in 2007	Groei aantal pash. in 2006	Groei aantal pash. in 2005	Gem. aantal ritten per pash. per maand 2007	Gem. aantal ritten per pash. per maand 2006	Gem. aantal ritten per pash. per maand 2005
vrije reiziger Helmond	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
ouderen Helmond minima	110	140	27,3%	44,7%	3,1%	1,94	2,1	1,2
ouderen Bladel	28	46	64,3%	171%	33%	1,19	1,8	1,9
ouderen Eindhoven	581	526	-9,5%	-2,2%	-4,4%	0,49	0,6	0,6
ouderen Geldrop-Mierlo	1052	1191	13,2%	19,9%	2,7%	0,49	0,6	0,8
ouderen Heeze-Leende	37	35	-5,4%	8,6%	9%	0,64	0,6	0,9
ouderen Reusel-de Mierden	33	33	0	22,2%	45%	0,55	0,5	0,6
ouderen Valkenswaard	354	360	1,7%	6%	38,3%	0,59	1,0	1,6
ouderen Waalre	63	72	14,3%	21,4%	15,5%	0,47	0,5	0,6
Wmo Bergeijk	319	315	-1,3%	4,6%	3,7%	1,66	1,5	1,6
Wmo Bladel	415	451	8,7%	4,8%	7,9%	2,89	2,2	1,9
Wmo Cranendonck	403	417	3,5%	0	-2%	1,92	1,9	2,2
Wmo Eersel	486	516	6,2%	25,2%	9,1%	2,51	2,0	1,5
Wmo Eindhoven	5565	5608	0,8%	2,7%	3,8%	3,07	3,2	3,5
Wmo Geldrop-Mierlo	1117	1156	3,5%	1,1%	2,9%	1,78	2,0	2,0
Wmo Heeze-Leende	437	436	-0,2%	9,1%	13,1%	1,99	2,0	1,7
Wmo Helmond	3083	3254	5,5%	8,6%	11,7%	2,35	2,5	3,0
Wmo Nuenen c.a.	386	423	9,6%	8,8%	7,8%	1,62	1,8	2,1
Wmo Reusel-De Mierden	312	305	-2,2%	9,5%	2,7%	1,62	1,7	1,7
Wmo Valkenswaard	717	701	-2,2%	0	-2,2%	2,14	2,0	2,1
Wmo Veldhoven (incl. 75+)	2742	2936	7,1%	11,8%	16,7%	1,36	1,4	1,7
Wmo Waalre	241	264	9,5%	2,6%	3,5%	2,35	2,1	2,0
Totaal ouderen	2417	2577	6,6%	12,3%	9,5%	0,76	0,8	1,0
Totaal Wmo	17248	17819	3,3%	6,5%	9,7%	2,00	2,4	2,0
Totaal alle pashouders	19665	20396	3,7%	7,2%	9,6%	1,42	2,2	2,3

Tabel 4.2

Uit de tabel blijkt dat de groei van het aantal pashouders en het aantal ritten per pashouder aanzienlijk verschilt tussen verschillende doelgroepen en gemeenten. De ouderen reizen beduidend minder dan de Wmo-geïndiceerden, wat o.a. verklaard kan worden door het feit dat de Wmo-doelgroep sterker afhankelijk is van Taxibus en minder alternatieve vervoerwijzen tot de beschikking heeft dan de ouderen.

De verschillen tussen gemeenten binnen een zelfde doelgroep zijn moeilijker te verklaren. Het gemiddeld aantal ritten van Wmo-pashouders per maand varieert van 1,6 in Nuenen tot 3,1 in Eindhoven. Mogelijk heeft dit te maken met het aandeel van de pashouders dat actief gebruiker is van Taxbus en dat kan verschillen tussen gemeenten. Ook verschil in toepassing van Wmo-indicatie kan een oorzaak zijn.

Het aandeel actieve pashouders binnen het totaal aantal pashouders is weergegeven in tabel 4.3. Dit ligt gemiddeld op 40,8%, vergelijkbaar met 2006.

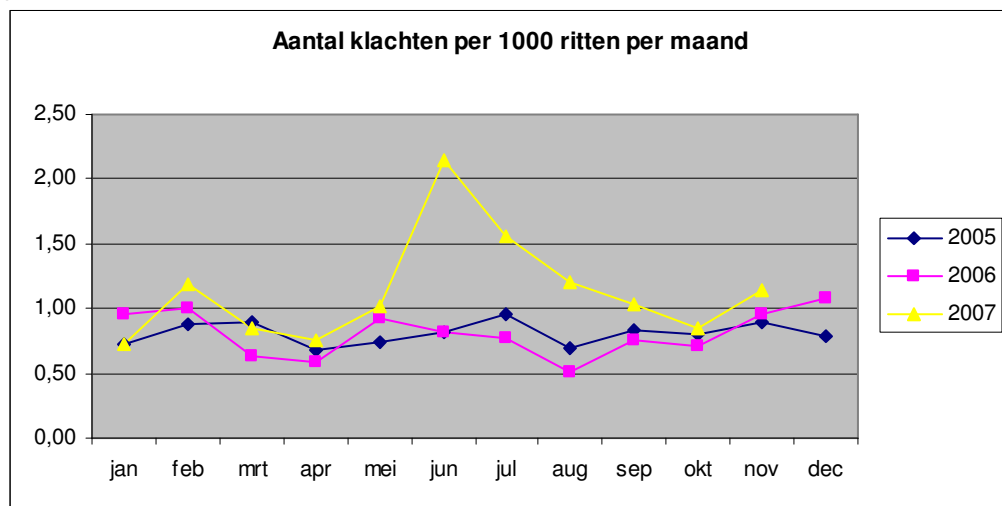
Doelgroep	gemiddeld 2006	gemiddeld 2007
vrije reiziger Helmond	nvt	nvt
Ouderen Bladel	52,3%	45,0%
Ouderen Helmond minima	52,7%	53,0%
Ouderen Eindhoven	24,2%	21,8%
ouderen Geldrop-Mierlo	28,6%	24,7%
ouderen Heeze-Leende	25,2%	28,3%
ouderen Reusel	23,3%	17,6%
ouderen Valkenswaard	38,6%	30,1%
ouderen Waalre	32,0%	26,0%
Wvg Bergeijk	41,9%	44,1%
Wvg Bladel	43,8%	47,4%
Wvg Cranendonck	47,3%	45,4%
Wvg Eersel	43,1%	41,8%
Wvg Eindhoven	53,9%	52,2%
Wvg Geldrop-Mierlo	43,1%	40,7%
Wvg Heeze-Leende	50,0%	46,4%
Wvg Helmond	45,4%	46,3%
Wvg Oirschot	38,7%	35,8%
Wvg Nuenen	39,2%	37,4%
Wvg Reusel-De Mierden	39,4%	35,8%
Wvg Valkenswaard	43,1%	48,1%
Wvg Veldhoven	37,4%	35,3%
Wvg Waalre	49,0%	46,2%
Totaal alle doelgroepen	40,8%	40,80%

Tabel 4.3

5 Kwalitatieve gegevens

5.1 Klachten

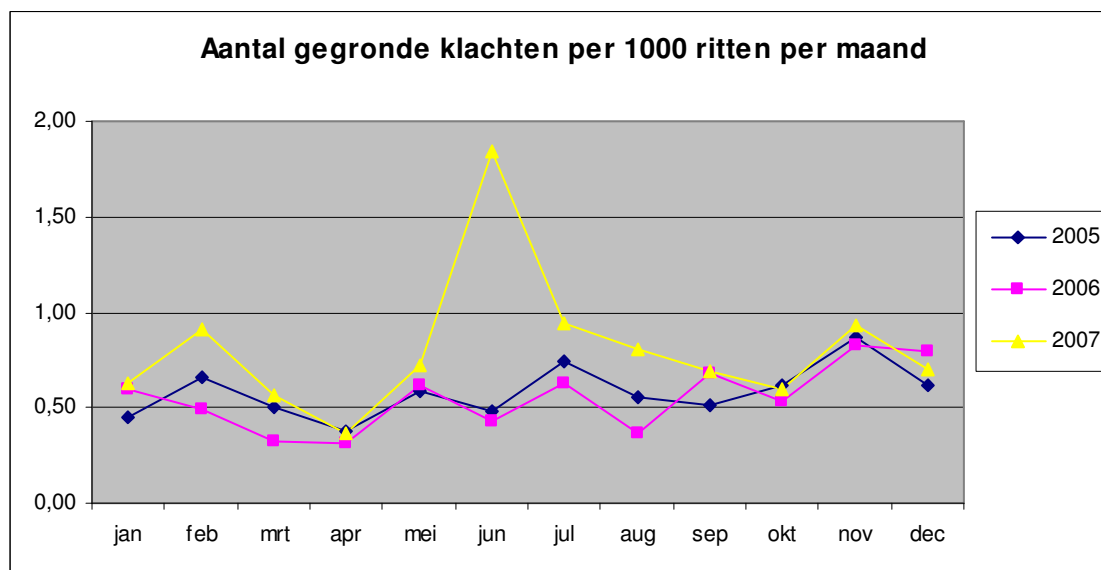
Het aantal klachten van januari tot en met december 2007 bedraagt 529. Het absolute aantal klachten zegt te weinig, daarom wordt in figuur 5.6 de ontwikkeling van het aantal klachten gerelateerd aan het aantal ritten.



Figuur 5.6

In figuur 5.6 is te zien dat het aantal klachten gerelateerd aan het aantal ritten in 2007 hoger ligt dan in 2006

Van de 529 klachten in 2007 waren 409 gegrond (77,3%): dit komt neer op 0,81 gegronde klachten per 1.000 ritten. Figuur 5.7 geeft het grillige verloop van het aantal *gegronde* klachten per 1.000 ritten weer over het jaar (dit is een gangbare indicator).



Figuur 5.7

Klachten komen binnen bij het onafhankelijke klachtenbureau. Het klachtenbureau stuurt de klachten door naar vervoerder Cibatax. Cibatax beoordeelt in eerste instantie of klachten gegrond zijn aan de hand van de ritinformatie en navraag van de situatie. Indieners van de klacht kunnen vervolgens bezwaar maken tegen de besluitvorming op de klacht. Het aantal bezwaarschriften van januari tot december 2007 bedraagt 3. Hiermee heeft 0,6% van de klachten tot een klacht in tweede instantie (verzoekschrift) geleid, welke door de klachtencommissie Taxbus zijn behandeld.

Zoals uit de grafiek blijkt, is het aantal klachten in juni behoorlijk toegenomen. Cibatax heeft hiervoor als verklaring gegeven dat er in deze maand een tekort aan chauffeurs was wegens ziekte en vakantie.

Nadere informatie uit de maandelijkse klachtenrapportages leert dat gemiddeld 50% van de klachten over het te laat ophalen gaat. Een lange reistijd / grote omrijtijd vormt de oorzaak van ca. 8 a 9% van de klachten. In 2007 is een paar keer sprake geweest van een telefoonstoring bij Cibatax. Na een dergelijke storing is te zien dat het aantal klachten over de telefonische bereikbaarheid behoorlijk toeneemt.

De conclusie kan getrokken worden dat het op tijd rijden voor de reiziger een basisvoorwaarde is voor de kwaliteit van het systeem.

5.2 Stiptheid

Een belangrijke indicator voor de kwaliteit van het vervoer is de stiptheid (het percentage ritten dat binnen de toegestane tijdsmarges wordt uitgevoerd – hierbij gaat het vooral om de vertrektijd). Een goede stiptheid is de basis voor tevreden reizigers. De stiptheid is ook mede bepalend voor de financiële afrekening met de vervoerder. Hoe hoger de stiptheid, hoe hoger de vergoeding per gereden zone.

In 2007 zijn gegevens over de stiptheid bekend die Cibatax zelf heeft aangeleverd. Uit deze gegevens blijkt dat de gemiddelde stiptheid 95% bedraagt. De stiptheid is ook gecontroleerd aan de hand van de facturatietool. De facturatietool geeft aan dat de afgesproken norm van gemiddeld 95% gehaald is.

6 Conclusies

Naar aanleiding van de ervaringen in 2007 en na vergelijking met 2005 en 2006 kan het volgende worden vastgesteld over het vervoersysteem Taxbus:

2007 heeft in het teken gestaan van onderzoeken: een klanttevredenheidsonderzoek, een mysteryguestaudit en een EDP audit. Belangrijkste conclusie uit deze onderzoeken is dat op tijd rijden en omrijden de belangrijkste kenmerken van het CVV-systeem zijn waar de klant de kwaliteit op beoordeelt.

- De belangrijkste bevindingen op kwantitatief gebied zijn:
 - De totale omvang van het vervoer is iets gestegen, zowel in aantallen ritten als in zones.
 - De basis van het systeem blijft het Wmo-vervoer met een aandeel van ruim 90%.
 - De mate van gebruik door ouderen verschilt aanzienlijk tussen de gemeenten die deze doelgroep hebben toegelaten tot het systeem.
 - Het aantal ritten van OV-reizigers in Helmond lag in het eerste kwartaal van 2007 duidelijk onder het niveau van het 1^e kwartaal 2006. Verderop in het jaar lagen de aantallen weer ongeveer gelijk aan 2006.
 - Ruim 40% van de pashouders zijn actieve gebruikers van Taxbus (min. 1x/kwartaal).
- De belangrijkste bevindingen op kwalitatief gebied zijn:
 - Het aantal gegronde klachten ligt op een niveau van 0,79 per 1.000 ritten. Dit is een duidelijke stijging ten opzichte van 2006. Ongeveer 50% van de klachten heeft betrekking op het te laat ophalen. Op tijd rijden is voor de reiziger een basisvoorwaarde voor de kwaliteit van het systeem.
 - De stiptheid van de uitvoering (% ritten binnen toegestane tijdsmarges) bedraagt 95% - volgens registraties van de vervoerder.

Aandachtspunten voor 2008 zijn:

- Controle van de facturen direct na ontvangst van de facturen
- Aandacht voor handhaving van de kwaliteit van de uitvoering;
- Verlenging van het contract.

Bijlage 1.1 Totaal aantal ritten 2007

Aantal ritten per gemeente per doelgroep, per maand

Omschrijving	01 2007	02 2007	03 2007	04 2007	05 2007	06 2007	07 2007	08 2007	09 2007	10 2007	11 2007	12 2007	Totaal 2007	Aandeel	Mutatie t.o.v. 2006
Vrije reiziger Helmond	1.404	1.182	1.330	1.100	1.010	1.158	977	912	925	1.068	1.235	1.147	13.448	2,6%	-7,2%
Ouderen Best	31	67	43	56	42	60	87	64	88	127	164	103	932	0,2%	
Ouderen Bladel	49	32	41	29	62	38	39	39	52	60	34	46	521	0,1%	11,1%
Ouderen Eindhoven	482	326	420	353	313	232	164	199	209	196	180	208	3.282	0,6%	-35,1%
Ouderen Geldrop-Mierlo	645	495	637	523	606	571	510	514	530	579	518	514	6.642	1,3%	2,2%
Ouderen Heeze-Leende	27	38	21	15	22	14	11	15	25	32	28	23	271	0,1%	-2,9%
Ouderen Helmond minima	312	259	281	217	232	269	218	234	267	267	247	208	3.011	0,6%	12,1%
Ouderen Reusel	20	22	24	20	16	18	21	19	15	20	12	10	217	0,0%	31,5%
Ouderen Valkenswaard	202	201	192	168	246	200	228	205	221	232	213	194	2.502	0,5%	-40,4%
Ouderen Waalre	37	40	51	29	33	30	27	21	23	31	21	29	372	0,1%	5,1%
WVG Bergeijk	589	574	559	491	566	506	398	406	501	617	575	498	6.280	1,2%	7,4%
WVG Best	870	787	833	754	745	723	553	677	685	774	741	650	8.792	1,7%	13,5%
WVG Bladel	1.297	1.210	1.282	1.244	1.301	1.216	1.013	1.099	1.321	1.377	1.349	1.236	14.945	2,9%	37,8%
WVG Cranendonck	812	829	834	770	693	775	562	582	881	908	845	853	9.344	1,8%	3,1%
WVG Eersel	1.091	1.106	1.367	1.377	1.462	1.254	896	1.162	1.511	1.536	1.414	1.183	15.359	3,0%	44,7%
WVG Eindhoven	18.596	16.875	18.708	16.668	17.195	16.842	15.670	16.430	16.422	17.068	17.398	16.840	204.712	40,3%	-2,9%
WVG Geldrop-Mierlo	2.126	2.002	2.249	2.136	2.135	2.030	1.854	1.924	1.945	1.940	2.012	1.873	24.226	4,8%	-4,3%
WVG Heeze-Leende	797	747	974	824	905	870	845	873	906	915	849	845	10.350	2,0%	5,5%
WVG Helmond	8.230	7.314	8.086	7.253	7.748	7.247	6.921	7.141	7.093	7.491	7.633	7.159	89.316	17,6%	2,5%
WVG Nuenen	689	580	706	635	578	703	551	530	651	753	776	703	7.855	1,5%	-3,0%
WVG Oirschot	722	655	710	637	629	703	592	651	602	606	585	522	7.614	1,5%	2,2%
WVG Reusel-de Mierden	548	469	565	522	492	512	415	430	458	584	583	479	6.057	1,2%	1,6%
WVG Valkenswaard	1.724	1.568	1.584	1.333	1.543	1.499	1.362	1.412	1.548	1.577	1.565	1.419	18.134	3,6%	-2,7%
WVG Veldhoven	3.951	3.526	4.048	3.597	3.796	3.753	3.423	3.736	4.208	4.254	4.307	3.981	46.580	9,2%	5,0%
WVG Waalre	619	594	712	616	637	614	662	619	636	652	691	606	7.658	1,5%	32,6%
Totaal alle doelgroepen	42.661	38.836	43.217	38.857	40.425	39.247	35.717	37.672	39.368	41.052	41.323	38.847	508.420	100,0%	1,4%

Ouderen Helmond (niet minima) worden per 1 januari 2006 tot de vrije reiziger Helmond gerekend.

Bijlage 1.2 Totaal aantal ritten 2006

Aantal ritten per gemeente per doelgroep, per maand

Doelgroep	01 2006	02 2006	03 2006	04 2006	05 2006	06 2006	07 2006	08 2006	09 2006	10 2006	11 2006	12 2006	Totaal		Aandeel		Mutatie t.o.v. 2005
Vrije reiziger Helmond	2.050	1.742	1.423	1.083	967	990	853	928	928	1.111	1.183	1.236	14.494		2,89%		-46,58%
Ouderen Helmond minima	162	209	236	210	250	218	197	284	219	235	239	228	2.687		0,54%		43,46%
Ouderen Bladel	22	30	39	26	32	47	57	40	42	53	40	41	469		0,09%		208,55%
Ouderen Eindhoven	519	441	477	408	417	424	286	397	403	433	408	443	5.056		1,01%		-9,63%
Ouderen Geldrop-Mierlo	704	542	605	504	485	464	434	545	493	559	576	588	6.499		1,30%		-14,16%
Ouderen Heeze-Leende	36	37	27	31	25	21	12	14	18	22	19	17	279		0,06%		-30,07%
Ouderen Reusel	9	8	13	17	17	14	11	17	11	15	13	20	165		0,03%		7,14%
Ouderen Valkenswaard	516	409	433	390	345	326	311	351	287	375	224	230	4.197		0,84%		-32,48%
Ouderen Waalre	24	35	27	27	36	30	19	27	19	39	24	47	354		0,07%		6,63%
														19.706		3,93%	
WVG Bergeijk	496	421	444	420	494	524	343	466	529	610	549	552	5.848		1,17%		4,48%
WVG Best	587	609	681	543	545	546	484	690	762	819	766	712	7.744		1,54%	*	
WVG Bladel	738	592	582	641	1.030	918	728	993	1.055	1.264	1.150	1.152	10.843		2,16%		54,17%
WVG Cranendonck	843	809	865	821	887	668	440	587	706	781	889	769	9.065		1,81%		-14,24%
WVG Eersel	755	681	809	748	1.014	950	601	745	1.119	1.068	1.151	972	10.613		2,12%		57,65%
WVG Eindhoven	18.117	17.013	19.706	17.454	17.892	17.095	14.573	17.633	16.761	18.020	18.648	17.878	210.790		42,02%		-1,80%
WVG Geldrop-Mierlo	2.186	1.983	2.329	2.157	2.009	1.961	1.765	2.212	2.105	2.266	2.192	2.138	25.303		5,04%		2,15%
WVG Heeze-Leende	816	700	819	834	909	808	704	775	874	965	792	817	9.813		1,96%		13,12%
WVG Helmond	7.089	6.997	7.946	7.320	7.302	6.931	5.973	7.467	6.973	7.846	7.851	7.450	87.145		17,37%		23,47%
WVG Nuenen	761	722	811	725	769	626	503	603	561	674	672	673	8.100		1,61%		-2,28%
WVG Oirschot	649	568	650	651	580	611	472	662	699	651	640	617	7.450		1,49%		-8,70%
WVG Reusel-de Mierden	518	454	536	449	466	460	400	450	497	613	578	540	5.961		1,19%		19,39%
WVG Valkenswaard	1.592	1.533	1.583	1.608	1.645	1.463	1.195	1.504	1.547	1.786	1.712	1.460	18.628		3,71%		1,55%
WVG Veldhoven	3.876	3.782	4.092	3.719	3.590	3.448	2.830	3.397	3.908	4.026	3.910	3.770	44.348		8,84%		-2,73%
WVG Waalre	508	400	490	472	505	437	389	493	502	549	521	510	5.776		1,15%		7,70%
														467.427		93,18%	
Totaal alle doelgroepen	43.573	40.717	45.623	41.258	42.211	39.980	33.580	41.280	41.018	44.780	44.747	42.860	501.627		100,00%		15,15%

Ouderen Helmond (niet minima) worden per 1 januari 2006 tot de vrije reiziger Helmond gerekend.

Bijlage 1.3 Totaal aantal ritten 2005

Aantal ritten per gemeente per doelgroep, per maand

Doelgroep	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal 2005	Aandeel	mutatie t.o.v. 2004
vrije reiziger Helmond	2116	1973	2061	1676	1882	1579	1530	1598	1705	1634	1785	1773	21.312	4,4%	-8,3%
ouderen Helmond	562	511	512	493	474	442	481	452	494	521	474	402	5.818	1,2%	-33,8%
Ouderen Helmond minima	164	154	198	154	164	156	140	141	147	128	154	173	1.873	0,4%	-26,5%
Ouderen Bladel	2	4	5	7	6	20	10	11	17	22	26	22	152	0,0%	100,0%
Ouderen Eindhoven	466	462	492	424	458	445	402	463	469	475	491	548	5.595	1,2%	-11,9%
ouderen Geldrop-Mierlo	722	640	696	527	560	547	524	456	569	668	835	827	7.571	1,6%	-
ouderen Heeze-Leende	28	20	36	36	38	36	36	35	31	36	39	28	399	0,1%	55,9%
ouderen Reusel	17	20	19	19	13	24	5	8	4	5	11	9	154	0,0%	51,0%
ouderen Valkenswaard	485	442	443	479	434	471	458	528	515	594	644	723	6.216	1,3%	163,5%
ouderen Waalre	24	21	19	31	23	37	38	21	32	23	20	43	332	0,1%	32,3%
Wvg Bergeijk	554	458	504	484	439	501	414	360	436	461	446	540	5.597	1,2%	6,9%
Wvg Bladel	547	503	607	581	570	528	515	521	559	600	667	835	7.033	1,5%	0,9%
Wvg Cranendonck	984	874	993	1003	913	858	684	671	806	894	1016	874	10.570	2,2%	21,8%
Wvg Eersel	435	406	515	529	514	593	546	630	654	611	643	656	6.732	1,4%	36,7%
Wvg Eindhoven	17829	16108	18504	17926	18060	17587	16916	17210	18161	18565	18757	19052	214.675	44,7%	7,4%
Wvg Geldrop-Mierlo	2053	1812	2127	2045	1997	2016	2118	2093	2012	2063	2243	2191	24.770	5,2%	27,6%
Wvg Heeze-Leende	617	511	621	672	715	788	753	737	727	843	887	804	8.675	1,8%	23,0%
Wvg Helmond	5286	5022	5804	5514	5382	5785	5724	5792	6039	6330	6943	6957	70.578	14,7%	67,0%
Wvg Nuenen	654	664	664	667	659	626	628	691	789	765	776	706	8.289	1,7%	26,0%
Wvg Reusel	466	370	412	464	372	395	378	407	398	445	487	399	4.993	1,0%	-12,3%
Wvg Valkenswaard	1640	1348	1692	1612	1462	1487	1298	1338	1435	1686	1777	1568	18.343	3,8%	-7,9%
Wvg Veldhoven	3939	3384	4018	3626	3792	3856	3527	3207	4053	4272	4113	3805	45.592	9,5%	12,4%
Wvg Waalre	424	442	476	498	428	394	361	426	482	486	500	446	5.363	1,1%	-7,3%
Wvg Oirschot	623	496	697	632	674	694	697	703	844	727	725	648	8.160	1,1%	-7,3%
Totaal alle doelgroepen	40.637	36.645	42.115	40.099	40.029	39.865	38.183	38.499	41.378	42.854	44.459	44.029	488.792	100,0%	15,1%

BIJLAGE 2.1 Totaal aantal zones 2007

Doelgroep	01 2007	02 2007	03 2007	04 2007	05 2007	06 2007	07 2007	08 2007	09 2007	10 2007	11 2007	12 2007	Totaal 2007	Aandeel
Vrije reiziger Helmond	2.287	1.938	2.182	1.876	1.623	1.892	1.604	1.441	1.485	1.835	2.092	2.005	22.260	2,0%
Ouderen Best	75	171	106	161	119	177	234	162	248	374	484	302	2.613	0,2%
Ouderen Bladel	130	74	120	98	217	133	133	131	152	193	123	182	1.686	0,2%
Ouderen Eindhoven	967	664	879	719	648	503	339	446	472	436	378	433	6.884	0,6%
Ouderen Geldrop-Mierlo	1.747	1.363	1.874	1.430	1.664	1.580	1.337	1.384	1.442	1.518	1.516	1.453	18.308	1,6%
Ouderen Heeze-Leende	80	117	71	58	76	46	43	53	87	108	97	84	920	0,1%
Ouderen Helmond minima	604	495	511	429	462	588	435	443	475	550	465	360	5.817	0,5%
Ouderen Reusel	42	46	50	48	26	38	58	56	28	54	16	32	494	0,0%
Ouderen Valkenswaard	446	514	431	447	666	502	599	523	580	576	470	438	6.192	0,6%
Ouderen Waalre	83	86	103	69	85	88	68	53	58	70	50	77	890	0,1%
WVG Bergeijk	1.860	1.787	1.777	1.587	1.864	1.703	1.292	1.305	1.657	1.972	1.873	1.558	20.235	1,8%
WVG Best	2.199	1.959	2.125	2.205	2.064	1.957	1.540	1.837	1.722	2.040	1.901	1.646	23.195	2,1%
WVG Bladel	3.235	3.049	3.318	3.402	3.758	3.432	2.964	3.208	3.529	3.617	3.525	3.313	40.350	3,6%
WVG Cranendonck	2.280	2.299	2.193	2.127	1.929	2.370	1.864	1.879	2.476	2.507	2.142	2.494	26.560	2,4%
WVG Eersel	2.602	2.484	3.045	3.049	3.514	2.892	2.207	2.717	3.469	3.366	3.351	2.771	35.467	3,2%
WVG Eindhoven	39.100	35.552	39.467	36.166	36.810	36.222	33.735	35.632	35.524	36.315	37.047	36.065	437.635	39,1%
WVG Geldrop-Mierlo	4.945	4.756	5.370	5.389	5.084	4.843	4.374	4.729	4.883	4.735	4.900	4.692	58.700	5,2%
WVG Heeze-Leende	2.118	2.114	2.766	2.374	2.560	2.496	2.382	2.597	2.615	2.615	2.482	2.524	29.643	2,6%
WVG Helmond	13.711	12.342	13.893	13.070	13.610	12.990	12.199	12.870	12.594	13.379	13.133	12.607	156.398	14,0%
WVG Nuenen	1.754	1.495	1.860	1.744	1.628	1.879	1.477	1.426	1.756	1.936	2.039	1.877	20.871	1,9%
WVG Oirschot	2.626	2.442	2.586	2.347	2.326	2.562	2.112	2.269	2.070	2.070	2.085	1.843	27.338	2,4%
WVG Reusel-de Mierden	1.626	1.384	1.675	1.581	1.447	1.631	1.202	1.381	1.363	1.713	1.687	1.398	18.088	1,6%
WVG Valkenswaard	4.465	4.188	3.983	3.428	3.874	3.876	3.708	3.722	3.780	3.974	3.764	3.395	46.157	4,1%
WVG Veldhoven	8.030	7.123	8.315	7.618	8.031	7.937	7.616	8.309	8.716	8.776	8.792	8.126	97.389	8,7%
WVG Waalre	1.267	1.196	1.483	1.349	1.317	1.274	1.336	1.214	1.295	1.320	1.381	1.186	15.618	1,4%
Totaal alle doelgroepen	89.958	82.383	92.079	85.849	87.952	86.361	78.716	83.790	85.792	88.363	88.229	83.937	1.119.708	100,0%

Ouderen Helmond (niet minima) worden per 1 januari 2006 tot de vrije reiziger Helmond gerekend.

BIJLAGE 2.2 Totaal aantal zones 2006

Doelgroep	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal 2006	Aandeel
Vrije reiziger Helmond	3.055	2.629	2.207	1.798	1.591	1.610	1.404	1.514	1.475	1.755	1.884	1.999	22.921	2,09%
Ouderen Helmond minima	313	385	395	389	478	407	398	526	416	430	523	469	5.129	0,47%
Ouderen Bladel	53	77	116	74	109	191	161	84	97	90	121	105	1.278	0,12%
Ouderen Eindhoven	1.097	874	978	831	872	854	625	804	804	896	807	925	10.367	0,94%
Ouderen Geldrop-Mierlo	1.913	1.443	1.709	1.395	1.354	1.265	1.178	1.426	1.345	1.440	1.430	1.500	17.398	1,58%
Ouderen Heeze-Leende	108	109	83	93	84	73	49	50	66	76	62	60	913	0,08%
Ouderen Reusel	26	28	45	54	60	44	29	48	25	30	26	50	465	0,04%
Ouderen Valkenswaard	1.296	929	1.016	953	893	828	690	791	650	858	645	606	10.155	0,92%
Ouderen Waalre	57	85	60	61	101	65	44	75	44	113	49	122	876	0,08%
													46.581	4,24%
WVG Bergeijk	1.563	1.339	1.459	1.462	1.814	1.819	1.234	1.504	1.695	2.004	1.792	1.707	19.392	1,77%
WVG Best	1.474	1.497	1.682	1.338	1.372	1.360	1.323	1.788	1.842	1.937	1.804	1.728	19.145	1,74%
WVG Bladel	1.977	1.421	1.564	1.885	2.577	2.368	2.003	2.633	2.581	3.170	2.735	2.867	27.781	2,53%
WVG Cranendonck	2.578	2.353	2.575	2.432	2.821	2.011	1.470	1.898	1.898	2.314	2.517	2.328	27.195	2,48%
WVG Eersel	2.409	1.966	2.396	2.341	2.666	2.518	1.733	1.994	2.832	2.541	2.739	2.466	28.601	2,60%
WVG Eindhoven	38.820	36.057	41.303	37.525	38.211	37.032	31.318	37.645	35.783	38.767	39.163	38.059	449.683	40,95%
WVG Geldrop-Mierlo	5.179	4.473	5.327	4.972	4.707	4.779	4.190	5.390	5.146	5.385	5.231	5.190	59.969	5,46%
WVG Heeze-Leende	2.362	1.862	2.215	2.285	2.421	2.217	1.983	2.170	2.431	2.722	2.218	2.312	27.198	2,48%
WVG Helmond	11.826	11.474	13.234	12.457	12.483	12.007	10.275	12.480	11.791	13.350	13.337	12.922	147.636	13,44%
WVG Nuenen	1.926	1.730	2.010	1.839	1.991	1.705	1.397	1.678	1.496	1.796	1.774	1.752	21.094	1,92%
WVG Oirschot	2.412	2.089	2.398	2.456	2.246	2.349	1.798	2.551	2.730	2.484	2.349	2.209	28.071	2,56%
WVG Reusel-de Mierden	1.552	1.387	1.766	1.430	1.586	1.416	1.218	1.513	1.610	1.908	1.680	1.631	18.697	1,70%
WVG Valkenswaard	4.021	3.905	4.141	4.241	4.387	4.148	3.302	4.053	4.174	4.658	4.597	3.713	49.340	4,49%
WVG Veldhoven	7.644	7.619	8.006	7.736	7.440	7.461	6.072	7.445	8.359	8.558	7.960	7.855	92.155	8,39%
WVG Waalre	1.152	881	1.049	1.046	1.102	970	841	1.087	1.090	1.211	1.119	1.099	12.647	1,15%
													1.028.604	93,67%
Totaal alle doelgroepen	94.813	86.612	97.734	91.093	93.366	89.497	74.735	91.147	90.380	98.493	96.562	93.674	1.098.106	100,00%

Ouderen Helmond (niet minima) worden per 1 januari 2006 tot de vrije reiziger Helmond gerekend.

BIJLAGE 2.3 Totaal aantal zones 2005

Doelgroep	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal 2005	Aandeel
vrije reiziger Helmond	2178	2015	2129	1734	1920	1616	1564	1619	1728	1665	1796	1804	21.768	2,4%
ouderen Helmond	688	627	617	616	592	536	630	611	655	705	644	520	7.441	0,8%
Ouderen Helmond minima	2.866	2.642	2.746	2.350	2.512	2.152	2.194	2.230	2.383	2.370	2.440	2.324	29.209	3,3%
Ouderen Bladel	180	162	228	184	202	188	166	157	170	159	169	181	2.146	0,2%
Ouderen Eindhoven	2	14	15	21	22	71	38	34	65	59	65	56	462	0,1%
ouderen Geldrop-Mierlo	740	732	814	690	779	763	665	740	752	771	797	841	9.084	1,0%
ouderen Heeze-Leende	1577	1426	1633	1337	1456	1403	1243	1064	1377	1640	1903	1896	17.955	2,0%
ouderen Reusel	78	56	97	99	101	98	94	92	94	111	105	82	1.107	0,1%
ouderen Valkenswaard	48	61	51	61	51	94	13	16	14	17	48	38	512	0,1%
ouderen Waalre	1144	953	1052	1208	1057	1274	1181	1269	1207	1388	1476	1746	14.955	1,7%
Wvg Bergeijk	56	45	43	70	53	81	88	49	81	55	43	97	761	0,1%
Wvg Bladel	1695	1486	1621	1430	1387	1472	1255	1089	1298	1368	1304	1586	16.991	1,9%
Wvg Cranendonck	1771	1674	2127	1946	1957	1840	1765	1881	1920	1843	2209	2650	23.583	2,6%
Wvg Eersel	2592	2377	2588	2745	2554	2407	2162	2174	2587	2655	3192	2642	30.675	3,4%
Wvg Eindhoven	1337	1247	1524	1542	1523	1787	1594	1921	1929	1822	1836	1891	19.953	2,2%
Wvg Geldrop-Mierlo	30841	27957	31741	31279	31900	30988	30172	30036	31586	32279	32374	33241	374.394	41,8%
Wvg Heeze-Leende	4069	3433	4180	4139	4074	4037	4249	4356	4097	4184	4518	4245	49.581	5,5%
Wvg Helmond	1733	1336	1663	1838	1858	2141	2131	1960	2044	2292	2402	2180	23.578	2,6%
Wvg Nuenen	7241	6663	7875	7853	7761	8266	8424	8403	8588	9096	9784	9858	99.812	11,1%
Wvg Reusel	1494	1535	1518	1523	1556	1464	1423	1576	1798	1790	1756	1608	19.041	2,1%
Wvg Valkenswaard	1386	1173	1253	1546	1196	1254	1168	1442	1380	1535	1637	1301	16.271	1,8%
Wvg Veldhoven	3730	3077	3979	3719	3631	3560	3322	3305	3344	4056	4114	3792	43.629	4,9%
Wvg Waalre	7743	6727	8114	7354	7677	7946	7568	6711	7941	8109	7840	7545	91.275	10,2%
Totaal alle doelgroepen	893	984	1013	1102	971	867	814	933	1049	1050	1069	1007	11.752	1,3%
	76.082	68.402	78.621	76.386	76.790	76.305	73.923	73.668	78.087	81.019	83.521	83.131	896.726	91,5%
Wvg Oirschot	1935	1598	2110	1980	2127	2273	2310	2258	2687	2327	2221	2044	25.870	

In 2005 zijn de zones voor Geldrop en Mierlo samen genomen. Dat wil zeggen dat voor Geldrop-Mierlo geen vergelijking gemaakt kan worden met de jaren 2003 en 2004.

BIJLAGE 3 Ritlengte 2007

Gemiddelde ritlengte in zones (excl. opstapzone) per rit, per doelgroep, per maand

Doelgroep	01 2007	02 2007	03 2007	04 2007	05 2007	06 2007	07 2007	08 2007	09 2007	10 2007	11 2007	12 2007	Totaal gem.
Vrije reiziger Helmond	1,63	1,64	1,64	1,71	1,61	1,63	1,64	1,58	1,61	1,72	1,69	1,75	1,65
Ouderen Best	2,42	2,55	2,47	2,88	2,83	2,95	2,69	2,53	2,82	2,94	2,95	2,93	2,75
Ouderen Bladel	2,65	2,31	2,93	3,38	3,50	3,50	3,41	3,36	2,92	3,22	3,62	3,96	3,23
Ouderen Eindhoven	2,01	2,04	2,09	2,04	2,07	2,17	2,07	2,24	2,26	2,22	2,10	2,08	2,12
Ouderen Geldrop-Mierlo	2,71	2,75	2,94	2,73	2,75	2,77	2,62	2,69	2,72	2,62	2,93	2,83	2,76
Ouderen Heeze-Leende	2,96	3,08	3,38	3,87	3,45	3,29	3,91	3,53	3,48	3,38	3,46	3,65	3,45
Ouderen Helmond minima	1,94	1,91	1,82	1,98	1,99	2,19	2,00	1,89	1,78	2,06	1,88	1,73	1,93
Ouderen Reusel	2,10	2,09	2,08	2,40	1,63	2,11	2,76	2,95	1,87	2,70	1,33	3,20	2,27
Ouderen Valkenswaard	2,21	2,56	2,24	2,66	2,71	2,51	2,63	2,55	2,62	2,48	2,21	2,26	2,47
Ouderen Waalre	2,24	2,15	2,02	2,38	2,58	2,93	2,52	2,52	2,52	2,26	2,38	2,66	2,43
WVG Bergeijk	3,16	3,11	3,18	3,23	3,29	3,37	3,25	3,21	3,31	3,20	3,26	3,13	3,22
WVG Best	2,53	2,49	2,55	2,92	2,77	2,71	2,78	2,71	2,51	2,64	2,57	2,53	2,64
WVG Bladel	2,49	2,52	2,59	2,73	2,89	2,82	2,93	2,92	2,67	2,63	2,61	2,68	2,71
WVG Cranendonck	2,81	2,77	2,63	2,76	2,78	3,06	3,32	3,23	2,81	2,76	2,53	2,92	2,87
WVG Eersel	2,38	2,25	2,23	2,21	2,40	2,31	2,46	2,34	2,30	2,19	2,37	2,34	2,32
WVG Eindhoven	2,10	2,11	2,11	2,17	2,14	2,15	2,15	2,17	2,16	2,13	2,13	2,14	2,14
WVG Geldrop-Mierlo	2,33	2,38	2,39	2,52	2,38	2,39	2,36	2,46	2,51	2,44	2,44	2,51	2,42
WVG Heeze-Leende	2,66	2,83	2,84	2,88	2,83	2,87	2,82	2,97	2,89	2,86	2,92	2,99	2,86
WVG Helmond	1,67	1,69	1,72	1,80	1,76	1,79	1,76	1,80	1,78	1,79	1,72	1,76	1,75
WVG Nuenen	2,55	2,58	2,63	2,75	2,82	2,67	2,68	2,69	2,70	2,57	2,63	2,67	2,66
WVG Oirschot	3,64	3,73	3,64	3,68	3,70	3,64	3,57	3,49	3,44	3,42	3,56	3,53	3,59
WVG Reusel-de Mierden	2,97	2,95	2,96	3,03	2,94	3,19	2,90	3,21	2,98	2,93	2,89	2,92	2,99
WVG Valkenswaard	2,59	2,67	2,51	2,57	2,51	2,59	2,72	2,64	2,44	2,52	2,41	2,39	2,55
WVG Veldhoven	2,03	2,02	2,05	2,12	2,12	2,11	2,22	2,22	2,07	2,06	2,04	2,04	2,09
WVG Waalre	2,05	2,01	2,08	2,19	2,07	2,07	2,02	1,96	2,04	2,02	2,00	1,96	2,04
Totaal alle doelgroepen	2,43	2,45	2,47	2,62	2,58	2,63	2,65	2,64	2,53	2,55	2,51	2,62	2,56

Ouderen Helmond (niet minima) worden per 1 januari 2006 tot de vrije reiziger Helmond gerekend.