



Jaarverslag Taxibus 2006

Jaarverslag Taxbus2006

Mei 2007

Opdrachtgevers:

Samenwerkingsverband Regio Eindhoven, Bergeijk, Best, Bladel, Cranendonck, Eersel, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Helmond, Mierlo, 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. Klantenonderzoek	
3.5. Aanbesteding	
3.6. Financiën	
4. Vervoerkundige gegevens	13
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	20
5.1. Klachten	
5.2. Stiptheid	
6. Conclusies	23
BIJLAGEN	24

- 1.1. Totaal aantal ritten 2006
- 1.2. Totaal aantal ritten 2005
- 1.3. Totaal aantal ritten 2004
- 2.1. Totaal aantal zones 2006
- 2.2. Totaal aantal zones 2005
- 2.3. Totaal aantal zones 2004
- 3. Ritlengte 2006

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 hebben een aantal gemeenten de handen ineengeslagen. Het resulterende CVV-systeem is Taxbus. Taxbus is een vervoersysteem dat in beginsel volledig afgestemd op de behoeften van personen met een Wvg-vervoerindicatie¹. In een aantal gemeenten is de Wvg-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 Wvg-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.

¹ Sinds 1 januari 2007 is de Wmo ingevoerd als vervanging voor de Wvg. Omdat in 2006 nog sprake was van de Wvg wordt in dit jaarverslag nog gesproken over de Wvg.

- **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:** Wvg-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+) 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 2006 als volgt:
 - Wvg-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. Wvg-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 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 (€ 6,15 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 Wvg en ouderen worden gemaakt met Taxbus. 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 Wvg-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*

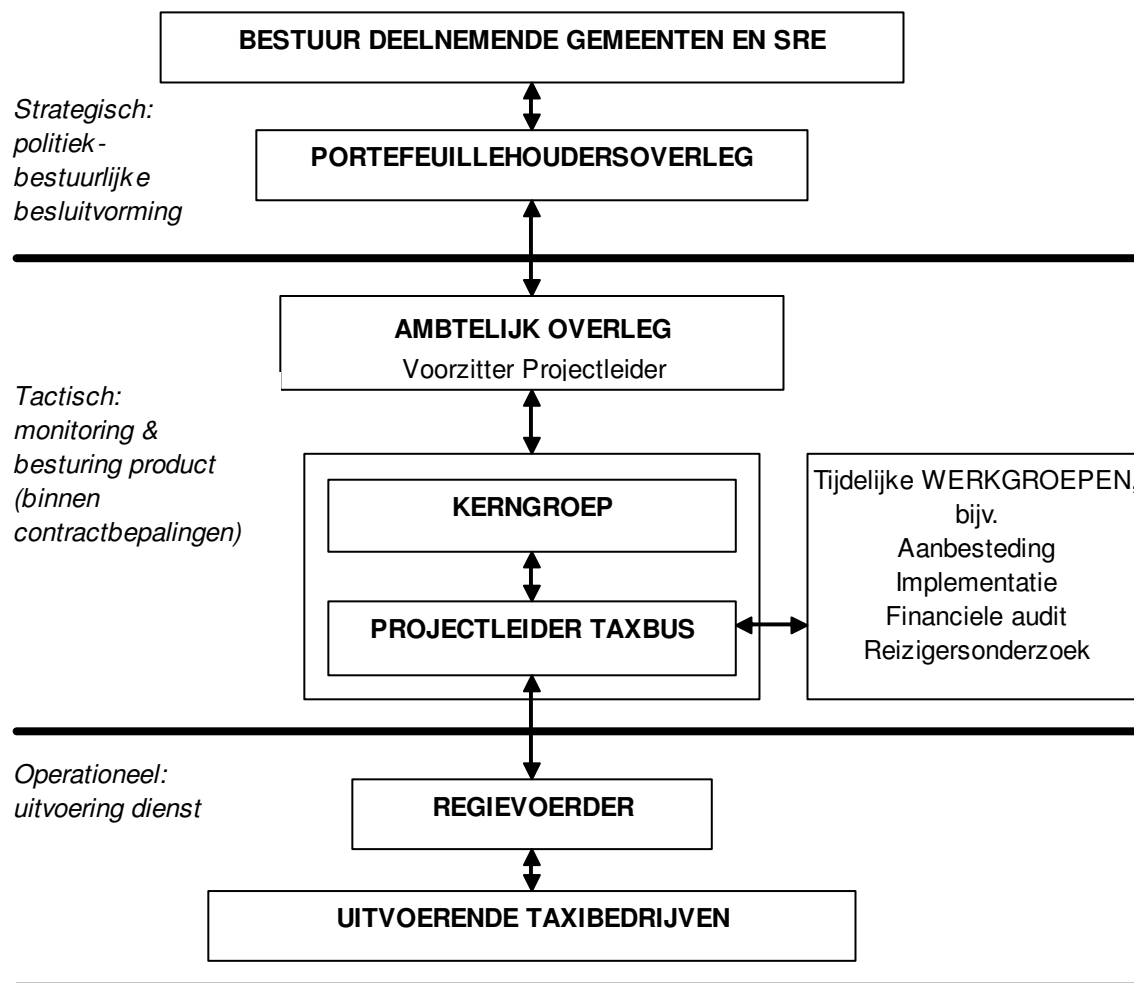
In de rest van de regio rijdt Taxbus als een deeltaxisysteem voor Wvg-gerechtigden en ouderen, zonder opbrengstsuppletie van de rijksoverheid. In dit systeem betalen gesubsidieerde doelgroepen een reizigersbijdrage op basis van het strippenkaarttarief (€ 0,45) per OV-zone.

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 Wvg-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 6 weken overleg met Cibatax;
- de Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden van de Kerngroep aangevuld met een voorzitter. 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 CVV en Klachtencommissie;
- spreekbuis, penvoerder en contactpersoon van de ambtelijke Stuurgroep-, Kerngroep CVV en Klachtencommissie;
- faciliteiten bieden aan de ambtelijke Stuurgroep-, Kerngroep CVV 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 zijn in 2006 uitbesteed aan derde partijen:

- 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 klanttevredenheidsonderzoek.

Vervoerder Cibatax

- uitvoeren regie en vervoer;
- aanleveren managementinformatie;
- beantwoorden klachten.

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 Wvg- 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.
- Volgens de contractafspraken werd tot 1 januari 2006 het deel van de voormalige rijkssuppletie op de reizigersopbrengsten dat betrekking had op het Wvg- en ouderenvervoer door het SRE uitgekeerd aan de gemeente Helmond. Na 1 januari 2006 is sprake van een afbouwregeling van 2 jaar.

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 Wvg-geïndiceerden, of een gemeentelijke wens tot subsidie van ouderenvervoer.

Beheerkosten

De kosten van de beheersorganisatie 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 per 1 januari 2006 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 vervoerinformatie getransformeerd wordt tot kostenoverzichten per gemeente, per doelgroep, teneinde toetsing van de door de vervoerder verstrekte facturen mogelijk te maken.

De facturatietool is eind 2005 opgeleverd. Er is in 2006 een aanvang gemaakt met de feitelijke controle van de facturen van 2005. Deze controle bracht aan het licht dat Cibatax een bedrag van ruim € 90.000 teveel had gefactureerd. Eind 2006 heeft elke contractpartner het teveel betaalde bedrag gecrediteerd gekregen.

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. Dit heeft een kleiner verschil in kosten opgeleverd dan in 2005, namelijk een verschil van ruim € 4000.

Het uiteindelijke doel is dat de facturen na ontvangst gecontroleerd worden en het eventuele verschil bij de factuur van de volgende maand gecorrigeerd kan worden.

3.2 Communicatie

De opdrachtgevers zijn verantwoordelijk voor de communicatie naar de doelgroepen van het systeem: Wvg-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 gedeponereerd 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 2006 waren:

- Nieuwe contractvoorwaarden.
- Communicatie rond de aanpassing van de te reizen zones.
- Organisatie van inspraak door regionale belangenorganisaties.

3.3 Klachtenafhandeling

Gedurende het jaar zijn 7 zittingen van de klachtencommissie gehouden waarop 10 verzoekschriften zijn behandeld. Vijf van deze bezwaren zijn in 2005 ingediend en in 2006 afgehandeld. De overige vijf bezwaren zijn in 2006 ingediend.

Zie verder 5.2 voor kwantitatieve informatie over klachten.

3.4 Klantenonderzoek

Eind 2006 heeft Probit de opdracht gekregen voor het verrichten van een klanttevredenheidsonderzoek. Dit klanttevredenheidsonderzoek werd onder bijna alle regiotaxi systemen in de provincie Noord-Brabant uitgevoerd. De beheerorganisatie van Taxbus heeft besloten om aan dit onderzoek mee te werken, zodat een benchmark gemaakt kon worden met de andere regiotaxi-systemen.

De belangrijkste conclusies uit het klanttevredenheidsonderzoek worden hierna genoemd.

Bekendheid en gebruik Taxbus

Het grootste deel van de klanten van Taxbus bestaat uit oudere vrouwen, die recht hebben op een bijdrage in het kader van de Wet Voorziening Gehandicapten. Het bezoeken van familie, vrienden, kennissen of een medische afspraak zijn de belangrijkste en meest frequente redenen voor gebruik.

Andere opvallende aspecten uit het rapport zijn:

- 52% van de klanten maakt minstens één keer per week gebruik van de Taxbus.
De gebruiksfrequentie ligt aanzienlijk hoger onder WVG-ers dan onder Ouderen. Bijna 54 % van de WVG-ers maakt minimaal één keer per week gebruik van de Taxbus, tegenover 27% onder Ouderen.
- 92% van alle klanten kent de reserveringsoptie “gewenste vertrektijd” en 85% gebruikt deze ook (bijna) altijd.
- 71% van de klanten kent de mogelijkheid om een rit te reserveren met een gewenste aankomsttijd en bijna de helft maakt (bijna) altijd gebruik van deze mogelijkheid.
- Bijna 89% van de klanten kent de Terugbelservice en 66% hiervan gebruikt deze optie (bijna) altijd.
- 42% heeft in 2006 al eens contact gehad met de klantenservice van Taxbus

Tevredenheid

Over het algemeen zijn klanten tevreden over Taxbus. De systeemkenmerken worden met een 7,5 beoordeeld en de uitvoering krijgt van de klanten een 7,7. De grote mate van tevredenheid blijkt ook uit het aantal complimenten dat respondenten op het enquêteformulier hebben achtergelaten.

Het meest tevreden zijn de klanten over aspecten gerelateerd aan de dienstverlening door chauffeurs. Hierbij valt te denken aan klantbenadering, het rijgedrag en het veilig vastzetten van de rolstoel. Minder tevreden zijn klanten over het naleven van de maximale omrijdtijd, het op tijd opgehaald worden bij een gewenste vertrektijd en het op tijd aankomen bij een gegarandeerde aankomsttijd.

Vergelijking met overige regiotaxisystemen

De kwaliteit van de Taxbus kan in vergelijking met de andere systemen als goed getypeerd worden. Taxbus krijgt het op een na hoogste cijfers voor de uitvoering. Alleen Deeltaxi West-Brabant scoort hoger. Op basis van de zestien vergelijkbare kwaliteitsaspecten scoort Taxbus met Deeltaxi West-Brabant als beste regiotaxisysteem. Op vijf aspecten scoort Taxbus het best en op vier aspecten behaalt Taxbus een gedeelde eerste plaats met een andere regio. Op geen enkel aspect wordt Taxbus het minst beoordeeld.

Best practices zijn behaald op de volgende aspecten: “wachttijd voor telefoon opgenomen wordt”, “het voorrijden van het juiste voertuig”, “het veilig vastzetten van klant, rolstoel of scootmobiel”, “wachttijd voordat men de klantenservice aan de lijn krijgt” en “hulp en deskundigheid van de klantenservice”.

Taxbus scoort op geen enkel aspect het laagst en kan gesteld worden dat de scores van Taxbus over het algemeen ruim boven de laagste score van het betreffende aspect ligt.

3.5 Financiën

Exploitatiekosten

Met de exploitatie van Taxbus (vervoerkosten) was in 2006 een bedrag gemoeid van ruim **€6.000.000**. Hiervan had ruim **€200.000 (ca. 2%)** 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 maart 2006 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 2006 ca. **€ 32.610,-** (<1% van de exploitatiekosten). Grootste posten hierin waren:

- uitvoering van het totale klachtenbureau **ca. € 12.700**
- ontwikkeling facturatietool (2006) **ca. € 2.200**
- herdruk van brochures en andere communicatiemiddelen **ca. € 8.000**

Hiermee is 50% van de begrootte uitgaven ook daadwerkelijk gespendeerd. Dit heeft o.a. te maken met het feit dat er in 2006 geen financiële audit van de administratie bij Cibatax is uitgevoerd. Deze financiële audit was wel begroot. Bovendien is de ontwikkeling van de facturatietool 2006 minder duur uitgevallen dan begroot. Het overschot wordt, evenals voorgaande jaren, ingebracht in de begroting voor 2007.

Al deze kosten worden op basis van het aantal gereisde zones over de deelnemende gemeenten verdeeld.

Daarnaast zijn ureninspanningen geleverd. In 2006 zijn door de projectleider **650 uren** besteed aan de beheertaken (ca. € 51.000). De totale ureninspanningen van gemeentelijke inzet is niet inzichtelijk.

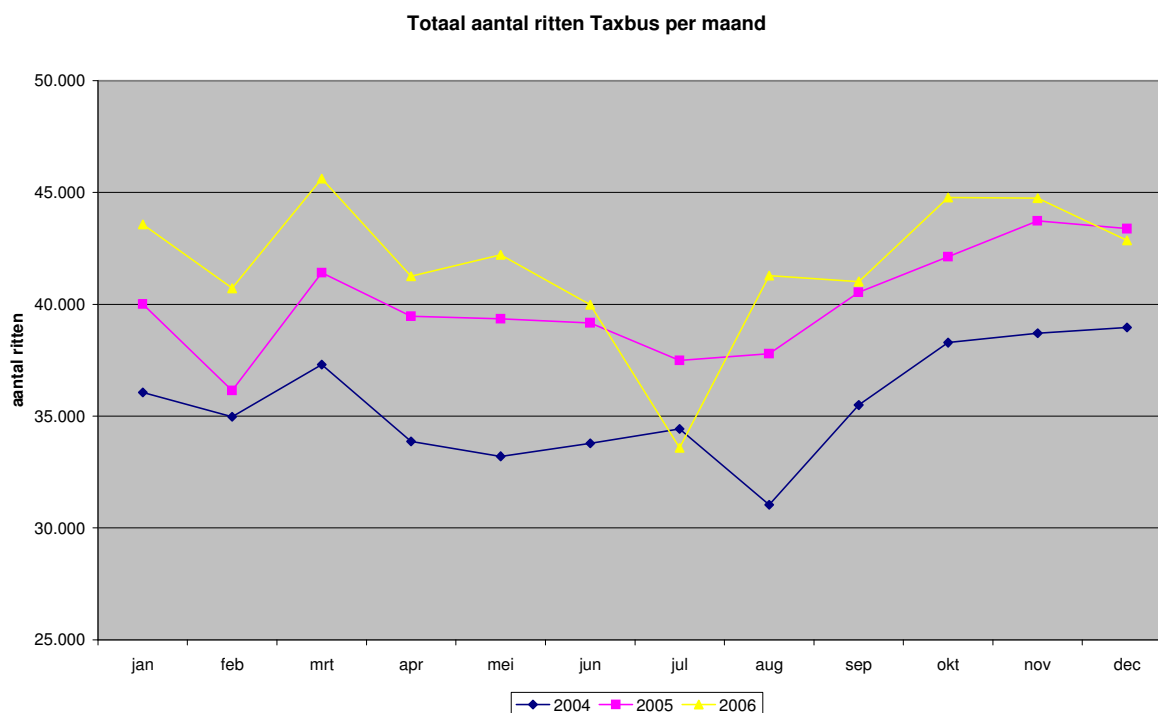
4 Vervoerkundige gegevens

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 Wvg-geïndiceerden.

4.1 Totaal aantal ritten

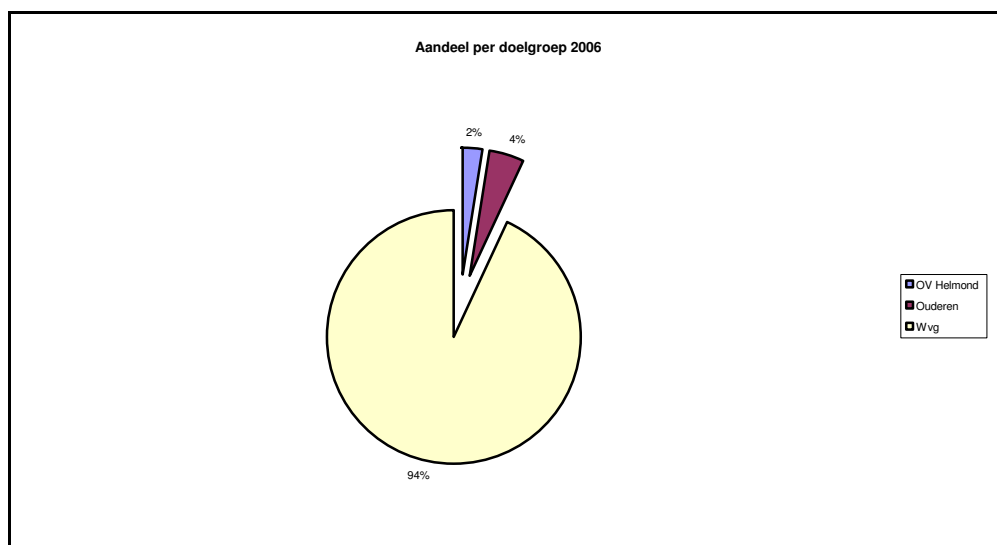
Het totaalgebruik van Taxbus schommelt in 2006 tussen 33.580 en 45.620 ritten per maand (zie figuur 4.1). In het gehele jaar zijn er ruim 501.600 ritten gemaakt. Dit is een stijging van ruim 4% ten opzichte van 2005. In 2005 bedroeg de groei 15%.

Het maandelijks gebruik vertoont gedurende het jaar een identiek grillig verloop als vorig jaar. De zomerdip was in 2006 in de maand juli. De zomerdip was in 2006 een stuk groter dan andere jaren. Wellicht valt dit te verklaren door het feit dat de schoolvakanties in de provincie Brabant in juli waren en bovendien was het in juli erg mooi weer. De dip in de maand februari lijkt een traditie te worden.



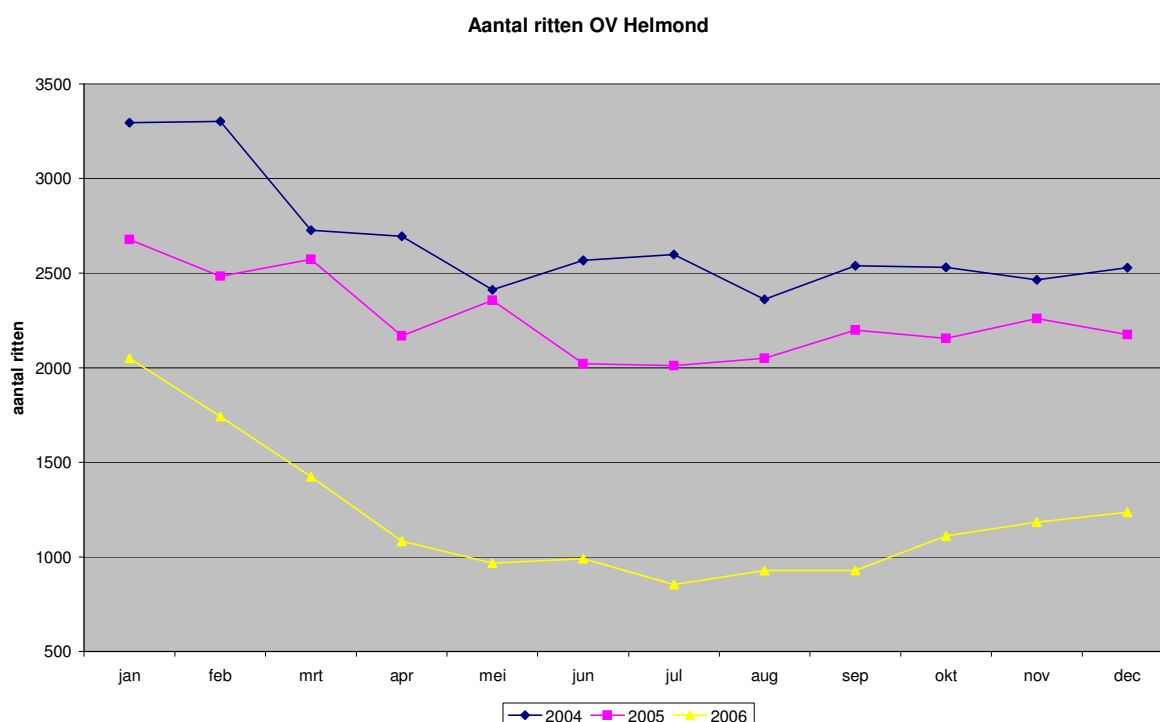
Figuur 4.1

Figuur 4.2 geeft de verhouding weer van de drie doelgroepen, gebaseerd op het aantal verreden ritten. De doelgroep Wvg vormt overduidelijk de basis voor Taxbus. Zowel het aandeel Ouderen als het aandeel OV-Helmond is licht gedaald ten opzichte van 2005. Het aandeel OV-Helmond bedraagt 2% gemeten in aantal ritten.



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. In 2006 is het aantal ritten OV Helmond een stuk lager dan in 2005 en 2004. Wat de oorzaak is van deze lagere aantallen is voor een deel niet duidelijk. Sinds 1 januari 2006 is het in Helmond voor ouderen vanaf 75 jaar mogelijk om enkel op basis van de inkomenstoets (1,5 maal de bijstandsnorm) toegelaten te worden tot de WVG vervoersvoorziening.



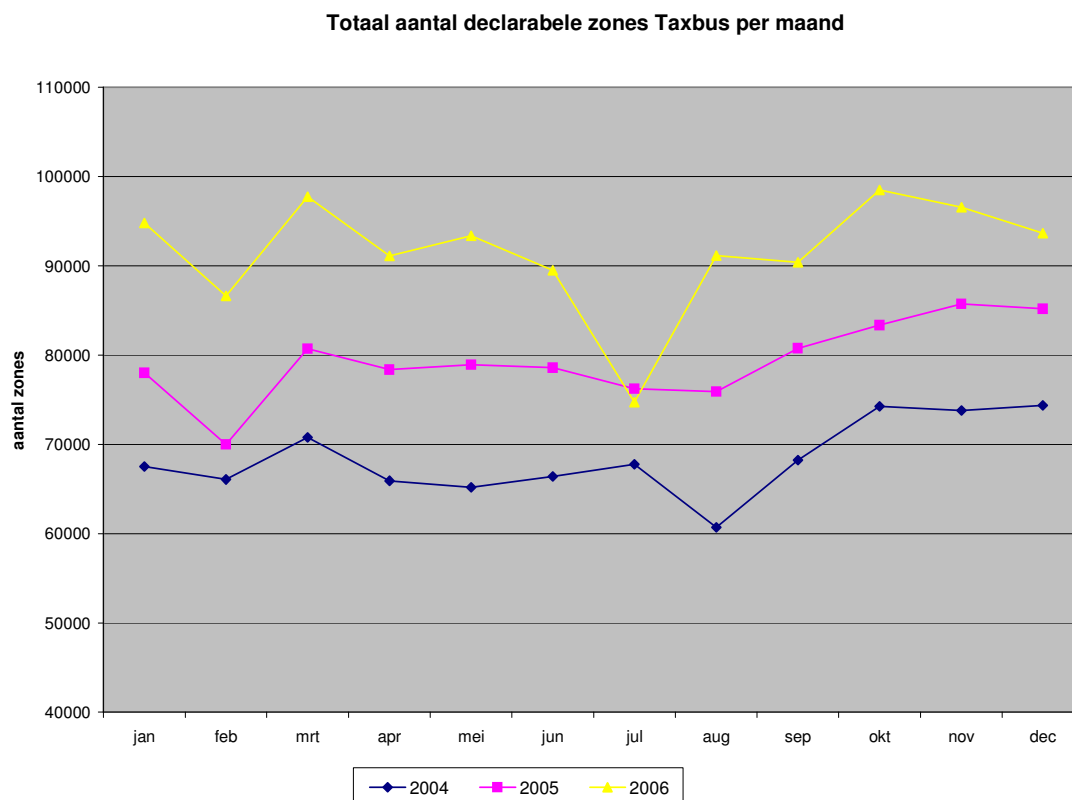
Figuur 4.3

De cijfers per gemeente per doelgroep zijn voor de jaren 2004, 2005 en 2006 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 2006 ook opengesteld voor ouderen in Bladel (70+), in Valkenswaard en Waalre (beiden 65+). Dit was al eerder het geval voor ouderen uit Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Helmond, Heeze-Leende, Reusel-de Mierden en Veldhoven. Met ingang van 1 januari 2006 is het beleid ten aanzien van het ouderenvervoer in Helmond meer in overeenstemming gebracht met het Wvg vervoerbeleid. Hierbij is het vervoergebied voor oudere minima aangepast (5 OV zones). Toelating van ouderen (75+) tot de Wvg 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 in 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 Valkenswaard aanzienlijk is afgenomen ten opzichte van 2005. In 2005 was het aantal ritten van deze doelgroep in Valkenswaard juist aanzienlijk toegenomen ten opzichte van 2004. Verder is er een groei te zien in aantal ritten onder ouderen in Bladel en Helmond (minima). Een aantal andere gemeentes laat een daling zien zoals Heeze-Leende en Geldrop-Mierlo. Hierbij gaat het vaak over kleine aantallen. Het Wvg vervoer laat een vrij constant beeld zien in vergelijking met het vervoer van ouderen. Opvallende zaken zijn de groei in Bladel en Eersel in het Wvg gebruik ten opzichte van 2005. Alleen de gemeente Cranendonk kent een afname in aantal ritten van meer dan 10% ten opzichte van 2005.

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.

Tot 2005 waren Geldrop en Mierlo twee afzonderlijke gemeenten. Dat wil zeggen dat voor Geldrop-Mierlo geen vergelijking gemaakt kan worden met de jaren 2005 en 2004.

gemiddelde ritlengte in zones per doelgroep						
	2004	gemiddeld 2004	2005	gemiddeld 2005	2006	gemiddeld 2006
vrije reiziger Helmond	1,01		1,02		1,58	
ouderen Helmond ²	1,23		1,28			
		1,07		1,08		1,58
Ouderen Helmond minima	1,05		1,15		1,91	
Ouderen Bladel	3,89		3,04		2,72	
Ouderen Eindhoven	1,74		1,62		2,05	
ouderen Geldrop-Mierlo	-		2,37		2,68	
ouderen Heeze-Leende	2,97		2,77		3,27	
ouderen Reusel	3,34		3,32		2,82	
ouderen Valkenswaard	2,52		2,41		2,42	
ouderen Waalre	2,29		2,29		2,47	
		1,92		2,11		2,36
Wvg Bergeijk	2,85		3,04		3,32	
Wvg Bladel	3,38		3,35		2,56	
Wvg Craenendonck	2,84		2,90		3,00	
Wvg Eersel	3,03		2,96		2,69	
Wvg Eindhoven	1,75		1,74		2,13	
Wvg Geldrop-Mierlo			2,00		2,37	
Wvg Heeze-Leende	2,79		2,72		2,77	
Wvg Helmond	1,24		1,41		1,69	
Wvg Oirschot			2,17		3,77	
Wvg Nuenen	2,21		2,30		2,60	
Wvg Reusel	3,03		3,26		3,14	
Wvg Valkenswaard	2,44		2,38		2,65	
Wvg Veldhoven	1,96		2,00		2,08	
Wvg Waalre	2,23		2,19		2,19	
		1,91		1,90		2,20

Tabel 4.1

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.

² Sinds 1 januari 2006 worden ouderen Helmond (niet minimi) onder de vrije reizigers gerekend.

	Aantal pash. Per 1 jan. 2006	Aantal pash. Per 31 dec. 2006	Groei aantal pash. in 2006	Groei aantal pash. in 2005	Groei aantal pash. in 2004	Gem. aantal ritten per pash. per maand 2006	Gem. aantal ritten per pash. per maand 2005	gem. aantal ritten per pash. per maand 2004
vrije reiziger Helmond	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
ouderen Helmond minima	85	123	44,7%	3,1%	-7,1%	2,1	1,2	1,3
ouderen Bladel	9	28	171%	33%	-	1,8	1,9	0,2
ouderen Eindhoven	673	658	-2,2%	-4,4%	-6,0%	0,6	0,6	0,7
ouderen Geldrop-Mierlo	883	1059	19,9%	2,7%	-	0,6	0,8	-
ouderen Heeze-Leende	35	38	8,6%	9%	26,9%	0,6	0,9	0,7
ouderen Reusel-de Mierden	27	33	22,2%	45%	150,0%	0,5	0,6	0,5
ouderen Valkenswaard	349	370	6%	38,3%	-	1,0	1,6	1,5
ouderen Waalre	56	68	21,4%	15,5%	-	0,5	0,6	0,9
Wvg Bergeijk	307	321	4,6%	3,7%	-8,6%	1,5	1,6	1,4
Wvg Bladel	398	417	4,8%	7,9%	5,6%	2,2	1,	1,7
Wvg Cranendonck	398	399	0	-2%	26,3%	1,9	2,2	2,0
Wvg Eersel	385	482	25,2%	9,1%	8,8%	2,0	1,5	1,2
Wvg Eindhoven	5319	5464	2,7%	3,8%	7,1%	3,2	3,5	3,5
Wvg Geldrop-Mierlo	1051	1063	1,1%	2,9%	-	2,0	2,0	-
Wvg Heeze-Leende	395	431	9,1%	13,1%	11,0%	2,0	1,7	1,7
Wvg Helmond	2810	3052	8,6%	11,7%	12,4%	2,5	3,0	2,2
Wvg Nuenen c.a.	351	382	8,8%	7,8%	8,5%	1,8	2,1	1,8
Wvg Reusel-De Mierden	283	310	9,5%	2,7%	10,0%	1,7	1,7	2,4
Wvg Valkenswaard	767	772	0	-2,2%	3,9%	2,0	2,1	2,3
Wvg Veldhoven (incl. 75+)	2437	2724	11,8%	16,7%	17,5%	1,4	1,7	1,8
Wvg Waalre	232	238	2,6%	3,5%	12,1%	2,1	2,0	2,3
Totaal ouderen	2117	2377	12,3%	9,5%	60,1%	0,8	1,0	0,7
Totaal Wvg	16032	17079	6,5%	9,7%	10,0%	2,4	2,0	2,5
Totaal alle pashouders	18149	19456	7,2%	9,6%	13,3%	2,2	2,3	2,2

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 Wvg-geïndiceerden, wat o.a. verklaard kan worden door het feit dat de Wvg-doelgroep sterker afhankelijk is van Taxbus 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 Wvg-pashouders per maand varieert van 1,5 in Bergeijk tot 3,2 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 Wvg-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%.

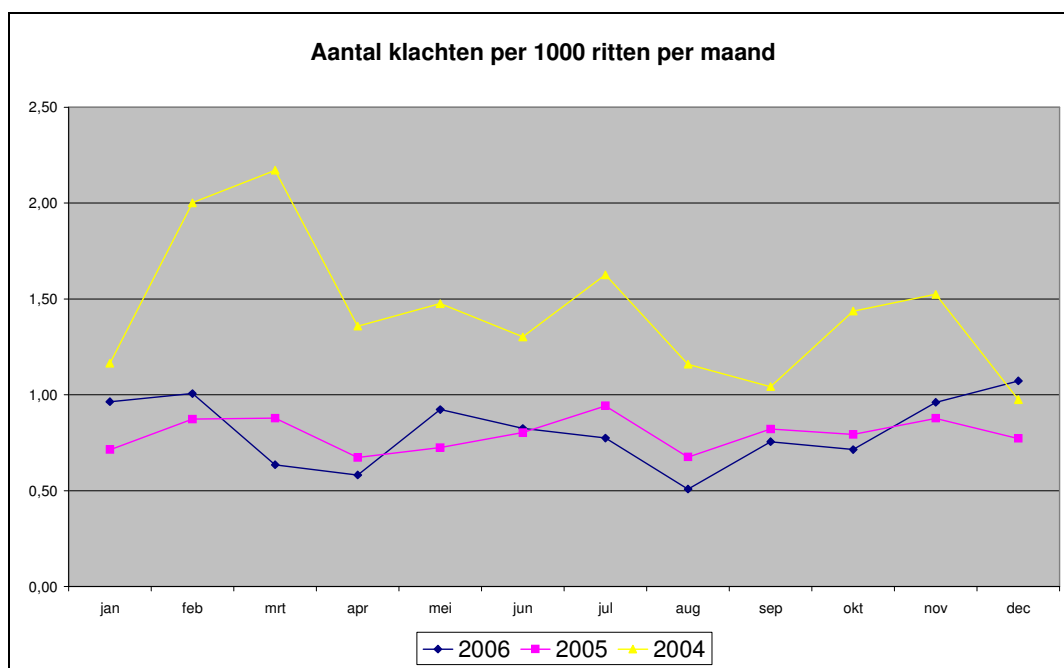
<i>Doelgroep</i>	gemiddeld 2006
vrije reiziger Helmond	nvt
Ouderen Bladel	52,3%
Ouderen Helmond minima	52,7%
Ouderen Eindhoven	24,2%
ouderen Geldrop-Mierlo	28,6%
ouderen Heeze-Leende	25,2%
ouderen Reusel	23,3%
ouderen Valkenswaard	38,6%
ouderen Waalre	32,0%
Wvg Bergeijk	41,9%
Wvg Bladel	43,8%
Wvg Craenendonck	47,3%
Wvg Eersel	43,1%
Wvg Eindhoven	53,9%
Wvg Geldrop-Mierlo	43,1%
Wvg Heeze-Leende	50,0%
Wvg Helmond	45,4%
Wvg Oirschot	38,7%
Wvg Nuenen	39,2%
Wvg Reusel	39,4%
Wvg Valkenswaard	43,1%
Wvg Veldhoven	37,4%
Wvg Waalre	49,0%
Totaal alle doelgroepen	40,8%

Tabel 4.3

5 Kwalitatieve gegevens

5.1 Klachten

Het aantal klachten van januari tot en met december 2006 bedraagt 389. Het absolute aantal klachten zegt te weinig, daarom wordt in figuur 5.6 de ontwikkeling van het aantal klachten gerelateerd aan het aantal ritten.

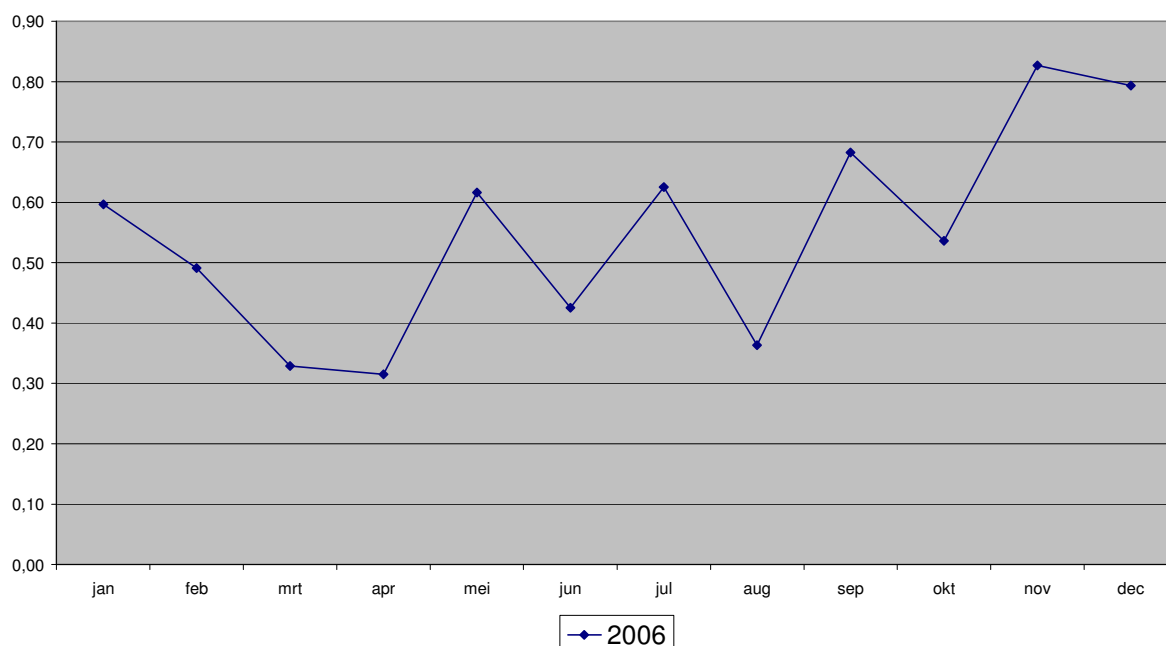


Figuur 5.6

In figuur 5.6 is te zien dat het aantal klachten gerelateerd aan het aantal ritten in 2006 ongeveer gelijk is aan het aantal klachten in 2005. Ondanks het feit dat er per 1 januari 2006 een nieuw contract van start is gegaan.

Van de 407 klachten in 2006 waren 276 gegrond (68%): dit komt neer op 0,55 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).

Aantal gegronde klachten per 1000 ritten per maand



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 2006 bedraagt 5. Hiermee heeft 1,2% van de klachten tot een klacht in tweede instantie (verzoekschrift) geleid, welke door de klachtencommissie Taxbus zijn behandeld.

Nadere informatie uit de maandelijkse klachtenrapportages leert dat gemiddeld 50% van de klachten over het te laat ophalen gaat. Het totaal vergeten van de rit telt mee voor ongeveer 10% van de klachten en een lange reistijd / grote omrijtijd voor ca. 8 a 9% van de klachten. In het begin van het jaar zijn er vooral veel klachten binnengekomen over de nieuwe zone-indeling en over het feit dat een rit altijd in de eigen woonplaats moest starten en eindigen. De nieuwe zone-indeling was voor de pashouders vooral een kwestie van wennen. Na een aantal maanden zijn hier dan ook geen klachten meer over binnengekomen.

Het feit dat een rit altijd in de eigen woonplaats moest beginnen en/of eindigen bleek voor zoveel pashouders problemen op te leveren, dat de stuurgroep heeft besloten om deze regeling aan te passen. Vanaf begin april 2006 moet een rit beginnen en/of eindigen in een van de deelnemende gemeenten en kan maximaal 5 zones bedragen vanaf het woonadres.

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 2006 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 2006 en na vergelijking met 2004 en 2005 kan het volgende worden vastgesteld over het vervoersysteem Taxbus:

- 2006 heeft in het teken gestaan van de start van het nieuwe contract met daarin nieuwe voorwaarden.
- De belangrijkste bevindingen op kwantitatief gebied zijn:
 - De totale omvang van het vervoer is gestegen.
 - De basis van het systeem blijft het Wvg-vervoer met een aandeel van ca. 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 ligt in 2006 duidelijk onder het niveau van 2005 en 2004. Wat de oorzaak hiervan is, is deels niet duidelijk. Mogelijk komt dit door de verandering dat oudere minima (75+) nu worden toegelaten tot de Wvg vervoersvoorziening.
 - 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 0,55 per 1.000 ritten. 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 2007 zijn:

- Controle van de facturen direct na ontvangst van de facturen
- Aandacht voor handhaving van de kwaliteit van de uitvoering;
- Uitvoeren van een mystery guest onderzoek.

Bijlage 1.1 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 1.2 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%
													27.130	5,6%	-15,3%
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%
													22.292	4,6%	28,8%
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%
													431.210	89,7%	14,4%
Wvg Oirschot	623	496	697	632	674	694	697	703	844	727	725	648	8.160		
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 1.3 Totaal aantal ritten 2004

Doelgroep	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal 2004	Aandeel	mutatie t.o.v. 2003	
vrije reiziger Helmond	2.440	2.464	1.865	1.934	1.773	1.862	1.873	1.607	1.750	1.900	1.790	1.978	23.236	5,5%	26,7%	
ouderen Helmond	855	839	862	761	639	705	726	755	789	631	675	551	8.788	2,1%	-6,6%	
													32.024	7,5%	15,4%	
Ouderen Helmond minima	279	264	254	215	181	222	200	161	207	196	182	188	2.549	0,6%	0,0%	
Ouderen Bladel												9	9	0,0%	100,0%	
Ouderen Eindhoven	625	632	566	503	556	535	477	454	511	487	507	498	6.351	1,5%	-3,5%	
ouderen Geldrop	331	348	421	372	351	367	393	346	419	489	528	576	4.941	1,2%	46,4%	
ouderen Heeze-Leende	20	25	16	13	32	17	21	11	17	26	30	28	256	0,1%	-30,8%	
ouderen Mierlo	25	54	43	39	23	53	50	22	55	28	61	39	492	0,1%	287,4%	
ouderen Reusel	4	8	5	6	6	9	5	17	13	11	8	10	102	0,0%	750,0%	
ouderen Valkenswaard				52	87	161	176	246	295	371	447	524	2.359	0,6%	-	
ouderen Waalre			2	20	7	10	36	19	25	49	41	42	251	0,1%	-	
													17.310	4,1%	33,0%	
Wvg Bergeijk	408	431	531	408	364	371	477	338	493	490	451	476	5.238	1,2%	1,0%	
Wvg Bladel	675	600	584	574	535	610	646	534	481	579	580	575	6.973	1,6%	15,1%	
Wvg Cranendonck	721	718	877	781	707	742	573	478	644	898	798	738	8.675	2,0%	26,9%	
Wvg Eersel	368	363	423	355	358	437	475	362	426	457	467	433	4.924	1,2%	11,8%	
Wvg Eindhoven	16.897	16.320	17.771	16.017	16.051	15.906	16.489	14.896	16.873	17.308	17.512	17.905	199.945	46,9%	8,4%	
Wvg Geldrop	1.529	1.547	1.674	1.555	1.514	1.483	1.597	1.536	1.679	1.818	1.695	1.785	19.412	4,6%	13,9%	
Wvg Heeze-Leende	521	501	601	567	599	592	586	558	670	655	595	605	7.050	1,7%	-10,0%	
Wvg Helmond	3.471	3.235	3.503	3.013	2.954	3.044	3.095	2.681	2.963	4.474	4.963	4.863	42.259	9,9%	21,1%	
Wvg Mierlo	295	297	270	236	317	319	341	296	342	375	319	345	3.752	0,9%	-6,1%	
Wvg Nuenen	548	500	583	543	507	501	447	460	593	685	624	585	6.576	1,5%	14,6%	
Wvg Reusel	432	392	436	431	423	452	444	483	542	562	593	506	5.696	1,3%	33,8%	
Wvg Valkenswaard	1.880	1.712	1.955	1.741	1.636	1.756	1.606	1.442	1.501	1.458	1.626	1.598	19.911	4,7%	15,6%	
Wvg Veldhoven	3.266	3.182	3.512	3.248	3.145	3.215	3.219	2.914	3.680	3.808	3.721	3.663	40.573	9,5%	36,1%	
Wvg Waalre	475	535	548	489	437	413	480	424	528	529	489	441	5.788	1,4%	5,5%	
													376.772	88,4%	13,1%	
Totaal alle doelgroepen	36.065	34.967	37.302	33.873	33.202	33.782	34.432	31.040	35.496	38.284	38.702	38.961	426.106	426.106	100,0%	14,0%

De doelgroepen ouderen Bladel, Valkenswaard en Waalre zijn per 1 januari 2004 toegevoegd aan het systeem

BIJLAGE 2.1 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 2.2 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	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%
minima	180	162	228	184	202	188	166	157	170	159	169	181	2.146	0,2%
Ouderen Bladel	2	14	15	21	22	71	38	34	65	59	65	56	462	0,1%
Ouderen Eindhoven	740	732	814	690	779	763	665	740	752	771	797	841	9.084	1,0%
ouderen Geldrop-Mierlo	1577	1426	1633	1337	1456	1403	1243	1064	1377	1640	1903	1896	17.955	2,0%
ouderen Heeze-Leende	78	56	97	99	101	98	94	92	94	111	105	82	1.107	0,1%
ouderen Reusel	48	61	51	61	51	94	13	16	14	17	48	38	512	0,1%
ouderen Valkenswaard	1144	953	1052	1208	1057	1274	1181	1269	1207	1388	1476	1746	14.955	1,7%
ouderen Waalre	56	45	43	70	53	81	88	49	81	55	43	97	761	0,1%
Wvg Bergeijk	1695	1486	1621	1430	1387	1472	1255	1089	1298	1368	1304	1586	16.991	1,9%
Wvg Bladel	1771	1674	2127	1946	1957	1840	1765	1881	1920	1843	2209	2650	23.583	2,6%
Wvg Cranendonck	2592	2377	2588	2745	2554	2407	2162	2174	2587	2655	3192	2642	30.675	3,4%
Wvg Eersel	1337	1247	1524	1542	1523	1787	1594	1921	1929	1822	1836	1891	19.953	2,2%
Wvg Eindhoven	30841	27957	31741	31279	31900	30988	30172	30036	31586	32279	32374	33241	374.394	41,8%
Wvg Geldrop-Mierlo	4069	3433	4180	4139	4074	4037	4249	4356	4097	4184	4518	4245	49.581	5,5%
Wvg Heeze-Leende	1733	1336	1663	1838	1858	2141	2131	1960	2044	2292	2402	2180	23.578	2,6%
Wvg Helmond	7241	6663	7875	7853	7761	8266	8424	8403	8588	9096	9784	9858	99.812	11,1%
Wvg Nuenen	1494	1535	1518	1523	1556	1464	1423	1576	1798	1790	1756	1608	19.041	2,1%
Wvg Reusel	1386	1173	1253	1546	1196	1254	1168	1442	1380	1535	1637	1301	16.271	1,8%
Wvg Valkenswaard	3730	3077	3979	3719	3631	3560	3322	3305	3344	4056	4114	3792	43.629	4,9%
Wvg Veldhoven	7743	6727	8114	7354	7677	7946	7568	6711	7941	8109	7840	7545	91.275	10,2%
Wvg Waalre	893	984	1013	1102	971	867	814	933	1049	1050	1069	1007	11.752	1,3%
Totaal alle doelgroepen	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 2.3 Totaal aantal zones 2004

Aantal zones per gemeente per doelgroep, per maand

Doelgroep	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totaal 2004		Aandeel	
vrije reiziger Helmond	2.464	2.520	1.872	1.948	1.790	1.902	1.912	1.626	1.770	1.915	1.814	2.045	23.578	34.367	4,4%	3,0%
ouderen Helmond	990	1.012	1.035	914	779	849	905	989	1.011	789	829	687	10.789			1,4%
	3.454	3.532	2.907	2.862	2.569	2.751	2.817	2.615	2.781	2.704	2.643	2.732				
Ouderen Helmond minima	287	268	270	228	186	224	216	169	213	212	194	208	2.675			0,3%
Ouderen Bladel												17	17			0,0%
Ouderen Eindhoven	1.100	1.083	931	850	1.021	977	879	770	894	899	791	829	11.024			1,4%
ouderen Geldrop	644	717	859	837	754	754	843	750	875	1.132	1.182	1.227	10.574			1,3%
ouderen Heeze-Leende	61	76	50	40	99	55	60	32	53	81	76	77	760			0,1%
ouderen Mierlo	61	188	147	123	61	143	133	57	130	74	140	105	1.362			0,2%
ouderen Reusel	8	28	14	20	20	27	20	63	50	37	25	29	341			0,0%
ouderen Valkenswaard				143	247	410	470	613	768	961	1.099	1.224	5.935			0,8%
ouderen Waalre			4	51	14	22	78	42	58	129	89	87	574			0,1%
														33.262		4,2%
Wvg Bergeijk	1.129	1.128	1.416	1.209	1.038	1.032	1.462	965	1.367	1.407	1.340	1.461	14.954			1,9%
Wvg Bladel	2.328	2.046	2.014	2.042	1.834	2.066	2.274	1.851	1.511	1.871	1.901	1.830	23.568			3,0%
Wvg Cranendonck	2.024	1.943	2.342	2.101	2.011	2.156	1.915	1.512	1.891	2.434	2.288	2.019	24.636			3,1%
Wvg Eersel	1.056	1.122	1.243	1.089	1.102	1.352	1.479	1.080	1.302	1.352	1.397	1.342	14.916			1,9%
Wvg Eindhoven	28.916	28.295	30.836	28.386	29.041	28.325	28.990	26.267	29.514	30.209	30.120	31.209	350.108			44,5%
Wvg Geldrop	2.851	2.903	3.234	3.103	3.005	2.880	3.169	2.947	3.077	3.381	3.135	3.318	37.003			4,7%
Wvg Heeze-Leende	1.398	1.314	1.602	1.519	1.640	1.679	1.663	1.652	1.908	1.835	1.675	1.757	19.642			2,5%
Wvg Helmond	3.946	3.762	4.036	3.472	3.421	3.504	3.557	3.174	3.458	6.386	6.932	6.655	52.303			6,6%
Wvg Mierlo	703	704	656	566	775	748	839	707	787	904	746	843	8.978			1,1%
Wvg Nuenen	1.240	1.174	1.312	1.195	1.204	1.155	1.031	1.046	1.332	1.553	1.452	843	14.537			1,8%
Wvg Reusel	1.139	983	1.177	1.301	1.294	1.469	1.370	1.523	1.761	1.781	1.810	1.630	17.238			2,2%
Wvg Valkenswaard	4.473	4.076	4.879	4.504	4.103	4.532	3.848	3.390	3.490	3.549	3.900	3.838	48.582			6,2%
Wvg Veldhoven	6.196	6.035	6.746	6.318	6.214	6.460	6.738	5.923	7.040	7.412	7.156	7.404	79.642			10,1%
Wvg Waalre	1.029	1.169	1.178	1.105	986	927	1.092	937	1.195	1.254	1.063	956	12.891			1,6%
														718.998		91,4%
Totaal alle doelgroepen	67.497	66.078	70.760	65.926	65.208	66.399	67.760	60.700	68.236	74.261	73.797	74.372	786.627	786.627	100,0%	100,0%

* De doelgroepen ouderen Bladel, Valkenswaard en Waalre zijn per 1 januari 2004 toegevoegd aan het systeem.

BIJLAGE 3 Ritlengte 2006

Gemiddelde ritlengte in zones (excl. opstapzone) per rit, 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
Vrije reiziger Helmond	1,49	1,51	1,55	1,66	1,65	1,63	1,65	1,63	1,59	1,58	1,59	1,62	1,58
Ouderen Helmond minima	1,93	1,84	1,67	1,85	1,91	1,87	2,02	1,85	1,90	1,83	2,19	2,06	1,91
Ouderen Bladel	2,41	2,57	2,97	2,85	3,41	4,06	2,82	2,10	2,31	1,70	3,03	2,56	2,72
Ouderen Eindhoven	2,11	1,98	2,05	2,04	2,09	2,01	2,19	2,03	2,00	2,07	1,98	2,09	2,05
Ouderen Geldrop-Mierlo	2,72	2,66	2,82	2,77	2,79	2,73	2,71	2,62	2,73	2,58	2,48	2,55	2,68
Ouderen Heeze-Leende	3,00	2,95	3,07	3,00	3,36	3,48	4,08	3,57	3,67	3,45	3,26	3,53	3,27
Ouderen Reusel	2,89	3,50	3,46	3,18	3,53	3,14	2,64	2,82	2,27	2,00	2,00	2,50	2,82
Ouderen Valkenswaard	2,51	2,27	2,35	2,44	2,59	2,54	2,22	2,25	2,26	2,29	2,88	2,63	2,42
Ouderen Waalre	2,38	2,43	2,22	2,26	2,81	2,17	2,32	2,78	2,32	2,90	2,04	2,60	2,47
WVG Bergeijk	3,15	3,18	3,29	3,48	3,67	3,47	3,60	3,23	3,20	3,29	3,26	3,09	3,32
WVG Best	2,51	2,46	2,47	2,46	2,52	2,49	2,73	2,59	2,42	2,37	2,36	2,43	2,47
WVG Bladel	2,68	2,40	2,69	2,94	2,50	2,58	2,75	2,65	2,45	2,51	2,38	2,49	2,56
WVG Cranendonck	3,06	2,91	2,98	2,96	3,18	3,01	3,34	3,23	2,69	2,96	2,83	3,03	3,00
WVG Eersel	3,19	2,89	2,96	3,13	2,63	2,65	2,88	2,68	2,53	2,38	2,38	2,54	2,69
WVG Eindhoven	2,14	2,12	2,10	2,15	2,14	2,17	2,15	2,13	2,13	2,15	2,10	2,13	2,13
WVG Geldrop-Mierlo	2,37	2,26	2,29	2,31	2,34	2,44	2,37	2,44	2,44	2,38	2,39	2,43	2,37
WVG Heeze-Leende	2,89	2,66	2,70	2,74	2,66	2,74	2,82	2,80	2,78	2,82	2,80	2,83	2,77
WVG Helmond	1,67	1,64	1,67	1,70	1,71	1,73	1,72	1,67	1,69	1,70	1,70	1,73	1,69
WVG Nuenen	2,53	2,40	2,48	2,54	2,59	2,72	2,78	2,78	2,67	2,66	2,64	2,60	2,60
WVG Oirschot	3,72	3,68	3,69	3,77	3,87	3,84	3,81	3,85	3,91	3,82	3,67	3,58	3,77
WVG Reusel-de Mierden	3,00	3,06	3,29	3,18	3,40	3,08	3,05	3,36	3,24	3,11	2,91	3,02	3,14
WVG Valkenswaard	2,53	2,55	2,62	2,64	2,67	2,84	2,76	2,69	2,70	2,61	2,69	2,54	2,65
WVG Veldhoven	1,97	2,01	1,96	2,08	2,07	2,16	2,15	2,19	2,14	2,13	2,04	2,08	2,08
WVG Waalre	2,27	2,20	2,14	2,22	2,18	2,22	2,16	2,20	2,17	2,21	2,15	2,15	2,19
Totaal alle doelgroepen	2,55	2,50	2,56	2,60	2,68	2,66	2,65	2,59	2,51	2,48	2,49	2,53	2,56

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

