

REGIOTAXI GELDERLAND



Nieuwsbrief

Nr.4 juli 2010



De ogen en oren van de Regiotaxi

Om de kwaliteit van Regiotaxi Gelderland optimaal te houden, maakt de Provincie Gelderland gretig gebruik van de ervaringen van haar passagiers. Zo heeft elke regio een Gebruikersgroep, bestaande uit reizigers die gevraagd en ongevraagd adviseren en informeren. Sylvia Ansink en Ronald Willering delen het voorzitterschap van de Gebruikersgroep Achterhoek.

Sylvia Ansink: 'Wij komen gemiddeld 4 à 5 keer per jaar bijeen in Lichtenvoorde. De samenstelling van de Gebruikersgroep is heel divers: zo is er een rolstoelreiziger, iemand met een scootmobiel, een lid van de Gehandicaptenraad, een vertegenwoordiger van mensen met een verstandelijke beperking, 65-plussers en OV-reizigers.' De Gebruikersgroep heeft regelmatig contact met de

vervoerders in de regio. Daarom is zij goed op de hoogte van wat er speelt. En wat de verbeterpunten zijn.

Kwaliteitsbewaking

Ronald Willering: 'Onze taak is kwaliteitsbewaking. Regelmatig terugkerende onderwerpen zijn de omrijtijden en de terugbelservice. En natuurlijk of de Regiotaxi op tijd komt. De afgelopen tijd kregen we veel klachten over

de terugbelservice. Als een Regiotaxi in aantocht is, drukt de chauffeur vanuit de bus op een knop. Er wordt een signaal gestuurd naar een centrale, die vervolgens de reiziger belt om door te geven dat de taxi er aankomt. Maar dat ging niet goed. Wij hebben onderzocht wat daarvan de oorzaak was. Zo ontdekten we dat er onvoldoende telefoonlijnen waren, waardoor reizigers te laat geïnformeerd werden. Daar wordt nu hard aan gewerkt. Overigens is mijn ervaring dat het tegenwoordig al een stuk beter gaat.'

Samen met chauffeurs

De Gebruikersgroep Achterhoek is goed te spreken over de samenwerking met de Provincie. 'Wij merken echt dat onze adviezen ter harte genomen worden,' zegt Sylvia Ansink.

Lees verder op pagina 3.



Goed op weg



Het mooiste verjaardagscadeau

Désirée, Zacha en Astrid werken bij de Informatie- & Klachtenlijn van Regiotaxi Gelderland. Dagelijks noteren ze binnenkomende klachten of problemen en verstrekken informatie. Klachten moeten binnen drie weken na het betreffende voorval zijn ingediend. 'Dit werk geeft veel voldoening', zegt Zacha.



Astrid, Désirée en Zacha.

Astrid: 'Als je een belangrijke afspraak in het ziekenhuis hebt en Regiotaxi Gelderland komt te laat, is dat heel vervelend. Want een specialist wacht niet, dus je loopt het risico dat je tevergeefs komt. Daarom begrijpen wij dat reizigers soms heel boos zijn. In dit werk gaat het vooral om goed luisteren en begrip tonen voor de klanten die met ons bellen.'

Positief gevoel

'Mensen denken vaak: ach, het heeft toch geen zin om te bellen', zegt Désirée. 'Ze bellen toch, maar zijn wel argwanend. Door onze benadering voelen ze zich serieus genomen. Wij nemen ruimschoots de tijd om te luisteren en reizigers op hun gemak te stellen. Je merkt dikwijls dat ze opgelucht zijn dat ze hun verhaal hebben kunnen doen. En dat zeggen ze ook. Dat vind ik zo leuk aan dit werk: dat je mensen een goed gevoel kunt geven over hun actie om ons te bellen.'

Bellen heeft altijd zin

'Als je een klacht hebt, bel dan altijd', benadrukt Zacha. 'Bellen heeft altijd zin, ook al denk je zelf van niet. Voor ons is het heel belangrijk precies te weten wat er misgaat, want alleen op die manier kunnen we onze service verbeteren. Zo belde een mevrouw op met de klacht dat ze te lang buiten moest wachten totdat haar man

terugkeerde met Regiotaxi Gelderland. De taxi kon namelijk niet voor haar huisdeur stoppen. Ik ging met de klacht aan de slag en ontdekte dat de afstand tussen de voordeur en de halteplaats van Regiotaxi Gelderland dusdanig was dat de chauffeur verplicht is haar man tot aan de voordeur te brengen. Dus mevrouw hoefde helemaal niet te wachten in de kou. Ik belde haar op om het goede nieuws te vertellen. Bleek ze die dag jarig te zijn. "Het mooiste verjaardagscadeau dat ik ooit heb gehad", riep ze. 'Kijk, daar doe je het voor', lacht Zacha.

Vaste ritten kunnen via de website regiotaxigelderland.nl worden gereserveerd, maar ook worden afgemeld door het invullen van het formulier op de website.

Overgang naar nieuwe vervoerder IJsselstreek zonder grote problemen

Sinds 1 januari 2010 heeft Regiotaxi IJsselstreek een nieuwe vervoerder. Het was even wennen, maar de vervoerder - Regiotaxi De Vallei BV - en de reizigers hebben elkaar inmiddels goed gevonden. Dat blijkt niet alleen uit de gestage stijging van het aantal reizigers, maar ook uit hun tevredenheid. De afgelopen maanden is het aantal tevreden reizigers gestegen met ruim 14% in vergelijking met dezelfde periode vorig jaar. De gemiddelde waardering, zoals die blijkt uit de dagelijkse enquêtes, is een 7,9.

Ongeveer 95% van de taxiriten in de IJsselstreek begint op tijd. Dat wil

zeggen dat ze tussen de tien minuten voor de afgesproken tijd en 10 minuten daarna, bij de reizigers aanbellen. Op elke 1.000 reizigers hebben iets meer dan 2 reizigers een gegronde klacht ingediend.

Meepraten

Om dat getal nog verder omlaag te brengen en de dienstverlening te verbeteren, wil het projectbureau van Regiotaxi Gelderland heel graag met reizigers in gesprek komen. Daarom wordt een zogenaamde Gebruikersgroep voor de regio opgericht. Een paar keer per jaar komt zo'n groep bij elkaar om te praten over de vraag hoe de dienstverlening

nog beter kan worden afgestemd op de wensen van de reizigers.

Regiotaxi Gelderland heeft de consumentenorganisatie VCP (Versterking Cliëntenpositie) gevraagd reizigers te zoeken die in de Gebruikersgroep willen gaan zitten. VCP is onderdeel van de Centrale Gehandicaptenraad en heeft als taak de positie van chronisch zieken en gehandicapten op lokaal niveau te versterken. Wie interesse heeft. Wie interesse heeft kan contact opnemen met Hinke Zijda van VCP. Dat kan door een mailtje naar h.zijda@programmavcp.nl of een telefoontje naar 06 46166295.



Steeds meer mensen pakken de Regiotaxi

Moeder en dochter op de Regiotaxi



Moeder Christa (l) en dochter Katja.

Het gebruik van Regiotaxi Gelderland in de regio Rivierenland is het afgelopen jaar met maar liefst 38 procent gestegen. Onze verslaggever wilde weleens weten waarom steeds meer mensen gebruik maken van de Regiotaxi en reed een avondje mee.

Christa Tommel werkt al tien jaar voor Regiotaxi Gelderland in Rivierenland. Sinds twee jaar rijdt haar dochter Katja Noguera ook klanten rond. Katja doet dat in deeltijd, want ze werkt vier dagen per week in een kledingwinkel. Daarnaast volgt ze één dag per week een opleiding als bedrijfsleider. 'Wat ik zo leuk vind aan dit werk, is dat je de meest uiteenlopende mensen tegenkomt', zegt Katja.

Christa komt oorspronkelijk uit Vlaardingen maar woont al lange tijd in Tiel. 'Mijn ouders wonen in Tiel omdat mijn vader hier twee zaken heeft. Dat was de aanleiding om te verhuizen.' In het begin verstond Christa niets van het Tielse accent. 'Ik weet nog dat mijn baas een keer tegen mij zei: "Die koffer kan niet beuren." Ik begreep er niets van, totdat iemand me vertelde dat hij bedoelde dat de koffer te zwaar was.' Het Tiels verstaat ze ondertussen moeiteloos, maar die Vlaardingse tongval heeft ze nog steeds.

Slapen op bevel

Christa en Katja praten honderd-uit wanneer het over de klanten van Regiotaxi Gelderland in Rivierenland

gaat. Katja: "Het is net als in het televisieprogramma Taxi: je kunt van alles verwachten. Laatst moest ik een vrouw naar Hilversum brengen. Zodra ze de Regiotaxi instapte, viel ze in slaap. En dan echt heel diep hè! Ik vroeg me al af hoe ik die vrouw ooit wakker zou krijgen. Totdat haar mobieltje heel hard afging: ze had een sms'je gekregen. Ze schrikt wakker, leest het bericht en valt daarna meteen weer in slaap. Dat herhaalde zich drie keer. Echt ongelooflijk, alsof ze op bevel kon slapen.'

Iedereen kan mee

Natuurlijk zijn de dames goed op de hoogte van de '1 Euro-actie'. Met deze actie probeert de Provincie Gelderland het gebruik van Regiotaxi Gelderland

te stimuleren. 's Avonds na 19.00 uur en in het weekend betaal je maar één euro per zone. Katja: 'Mensen denken vaak dat je een pasje nodig hebt om met Regiotaxi Gelderland mee te kunnen. Dat is dus niet zo: iedereen kan mee, van jong tot oud. Je belt het nummer van Regiotaxi Gelderland (0900-0276) en geeft door vanaf welk adres en hoe laat je wilt worden opgehaald. Mijn moeder werkt ook weleens in de taxicentrale. Vind ik zelf ook wel leuk, want dan krijg ik van mijn eigen moeder de ritten door en houden we contact via de mobilofoon.'



Marijke Noteborn: "Geef een klacht altijd door."

Klacht indienen heeft wèl zin!

'Het is belangrijk dat reizigers van Regiotaxi Gelderland een klacht indienen als er iets verkeerd gaat', zegt Marijke Noteborn. Marijke is manager van de Informatie- & Klachtenlijn van Regiotaxi Gelderland. 'Onze reizigers denken wel eens dat ze niet serieus worden genomen. Maar dat is absoluut niet waar.'

'Alleen dankzij klachten kunnen we onze service op peil houden. Dus het is voor onze reizigers zelf ook belangrijk dat zij aangeven wanneer er iets niet goed gaat.' Marijke geeft een voorbeeld.

Huisnummertoevoeging

'Vanuit een bepaald gebied werden klanten plotseling niet of te laat opgehaald. Gelukkig meldden onze reizigers dat bij ons, zodat wij de oorzaak daarvan konden achterhalen. Wat bleek: de chauffeurs konden de huisnummertoevoeging niet lezen op het scherm in het voertuig. De vervoerder had nieuwe software waarop de huisnummertoevoeging niet stond vermeld. De chauffeurs wisten dus niet of ze bijvoorbeeld naar huisnummer 5 of 5B moesten. Dat leidde tot veel verwarring bij de chauffeurs. Daarop hebben wij contact opgenomen met de vervoerder.



En inmiddels is het probleem opgelost. Zonder het flinke aantal klachtmeldingen van onze reizigers zou de oorzaak nooit achterhaald zijn.'

Geef klacht altijd door

Marijke Noteborn benadrukt dat er veel klachtmeldingen nodig zijn om

Klachten Top Drie

1. Te laat komen van de Regiotaxi.
2. Loosmeldingen – chauffeur en reiziger lopen elkaar mis.
3. Omrijden – reizigers zitten te lang in het voertuig.

een patroon te ontdekken. 'Daarom is het belangrijk dat alle klachten worden doorgebeld. Als iemand bijvoorbeeld zes keer te laat wordt opgehaald, moet dat ook zes keer gemeld worden. Mensen zijn weleens bang dat ze ons tot last zijn, maar dat is niet waar. Wij zijn er juist voor onze reizigers en wij doen er alles aan om ze zo goed mogelijk van dienst te zijn. Wij zijn juist

blij dat ze ons helpen om de dienstverlening van Regiotaxi Gelderland te verbeteren. Dus mijn advies is: geef een klacht altijd door en doe dit binnen de gestelde termijn van drie weken. Wij nemen elke klacht serieus en gaan er altijd mee aan de slag, ook al is dat voor u niet direct merkbaar.'

Vervolg van pagina 1.

'Wij kregen plotseling veel klachten over te laat komende chauffeurs. Bleek een vervoerder te zijn overgeschakeld op een nieuw kastje in de auto. Probleem was dat huisnummertoevoegingen niet zichtbaar waren bij de chauffeur. Daardoor stond hij regelmatig op het verkeerde huisadres. Dat

was heel vervelend, zowel voor de reiziger als de chauffeur. Wij hebben het doorgegeven aan de Provincie en die heeft contact opgenomen met de vervoerder.' Ronald Willering: 'Gelukkig is dat probleem inmiddels opgelost. Maar wij hebben er wel van geleerd dat het belangrijk is om chauffeurs

zoveel mogelijk te betrekken bij onze kwaliteitsbewaking. Chauffeurs staan met beide benen in de modder, dus zij hebben vaak goede tips. Daarom willen we ze graag een keer uitnodigen voor ons reguliere overleg.'



Chauffeurs Regiotaxi Gelderland op cursus



Petra Mol: "Chauffeurs leren passagiers veilig en comfortabel te vervoeren."

De chauffeurs van Regiotaxi volgen de MBO opleiding 'Chauffeur-personenvervoer'. Petra Mol, verantwoordelijk voor kwaliteit en opleiding, heeft samen met Erkendopleiden.nl en ROC Nijmegen een echte maatwerk opleiding neergezet voor Regiotaxi de Vallei BV. 'Bedoeling is dat de passagiers veilig en comfortabel naar hun bestemming worden gebracht.'

Het is een opleiding waarin je werkt en leert tegelijk. Opedane kennis wordt meteen in de praktijk toegepast. Petra Mol: 'De samenstelling van de groep is heel divers. Het zijn mensen die al jaren werken als chauffeur, of mensen die studeren en het als bijbaan doen. De leeftijd varieert van 20 tot 62.' Wat de opleiding bijzonder maakt, is dat chauffeurs met elkaar in contact komen. 'Veel chauffeurs komen elkaar in de praktijk nauwelijks tegen. Juist tijdens de opleiding is er tijd voor gesprek en overleg. En dat is precies wat wij willen bereiken met de opleiding. Door te praten over praktijksituaties ontstaat een bewustwordingsproces bij de chauffeurs, dat niet ophoudt als ze het klaslokaal hebben verlaten.'

Sociale vaardigheid heel belangrijk

De opleiding bestaat uit twee kerntaken: rijvaardigheidsaspecten en het professioneel omgaan met het

vervoeren van passagiers. Petra Mol: 'Onze deelnemers krijgen sociale vaardigheidstraining, leren hoe ze passagiers moeten informeren en adviseren en wat ze moeten doen bij problemen. Daarnaast leren ze hoe ze passagiers moeten begeleiden en assisteren.'

Nieuwe Rijden

Tijdens de opleiding rijdt een coach meermaals mee met de deelnemer. Hij observeert de chauffeur zo'n drie uur lang. Na afloop bespreekt de coach zijn bevindingen. Op basis daarvan wordt een verbetertraject ingezet. 'Overigens is dat niet altijd nodig hoor', zegt Petra Mol. 'De meeste deelnemers zijn ervaren taxichauffeurs, die de opleiding volgen om de al opgedane kennis en ervaring op te frissen. Zo'n opleiding moet je dan ook zien als een bewustwordingsproces, een kwaliteitslag. Veel nadruk ligt op het Nieuwe Rijden. Dat betekent dat chauffeurs veilig en

energiezuinig rijden. Daardoor heeft de passagier een veel prettiger en comfortabeler rit. En het scheelt brandstof.'

Rust en rijtijden

Rob Gaasbeek (61) was jarenlang taxi-chauffeur in San Francisco. Inmiddels rijdt hij alweer drie jaar voor Regiotaxi de Vallei BV. Rob is erg tevreden met de opleiding. 'Laatst ging het over rust en rijtijden. In de praktijk komt het weleens voor dat je wat langer doorrijdt. Ik was me er eigenlijk nooit van bewust dat ik daarmee een strafbaar feit beging. Dat ik het risico loop op een bekeuring en een behoorlijke geldboete. Dus nu zorg ik ervoor dat ik op tijd mijn pauzes neem en dat ik niet de tijdsgrens overschrijd.'



Rob Gaasbeek in de klas.

Ook Rob heeft een coach die af en toe me rijdt. 'De coach let op je rijstijl en hoe je met kanten omgaat. Zo leer je hoe je energie kunt besparen door ruimschoots op tijd door te schakelen naar de volgende versnelling. Bespaart veel brandstof en onze passagiers hebben een aangenaamere rit. Dus wat wil je nog meer!'



MiXsing in actie.

Zingen in Regiotaxi van Gelderland

Ze zingen onder meer nummers van The Beatles en Jantje Smit. Het MiXsing-koor uit Harderwijk bestaat uit zangtalenten met en zonder beperking. MiXsing begon in november 2009 met zes leden. Inmiddels komen er wekelijks 30 zangers naar de prachtige raadszaal van het oude stadhuis in Harderwijk, waar nu de muziekschool gevestigd is. Het merendeel komt met Regiotaxi Gelderland.

‘Dat was in het begin wel een gedoe’, zegt begeleidster Ine van Woudenberg. ‘De leden kwamen individueel met Regiotaxi Gelderland. Omdat Regiotaxi Gelderland in de regio Noord Veluwe een kwartier vòòr en een kwartier na de afgesproken tijd mag komen, was er geen peil op te trekken wanneer onze koorleden aankwamen. Dat werkte dus niet.’

Op tijd beginnen

Ine belde de klachtenlijn van Regiotaxi Gelderland en legde het probleem voor. Of daar iets aan gedaan kon worden? De mensen daar namen vervolgens contact op met de taxibedrijven in de regio. Besloten werd twee busjes in te zetten die de koorleden uit Ermelo

en Harderwijk eerst ophalen en daarna afzetten bij de muziekschool. ‘Een prima oplossing, want daardoor kunnen we nu op tijd beginnen’, zegt Ine.

Zingend naar huis

Binnenkort moet MiXsing voor het eerst optreden. Dat wordt heel spannend. Robbert, lid van het eerste uur, heeft er heel veel zin in. ‘We zingen de sterren van de hemel.’ Maar er moet nog wel veel geoefend worden. Daarom kregen de koorleden laatst een cd mee naar huis, met daarop alle nummers die ze moeten kennen. Ine: ‘De chauffeur van Regiotaxi Gelderland zette spontaan de cd op in de bus. Onze koorleden gingen zingend naar huis. Dat vonden ze prachtig.’

Projectbureau Regiotaxi Gelderland draagt zorg voor:

- Informatie
- Klachtenregistratie
- Aanspreekpunt vervoerders, instellingen, gemeenten
- Overleg met callcenter

≡ provincie
Gelderland

COLOFON

Uitgave:

Provincie Gelderland
Projectbureau Regiotaxi Gelderland
Rijnkade 143
6811 HD Arnhem

Ontwerp & Tekst:

Communication Concert, Weesp

Fotografie:

Charles van Gelder
Joop van Reeken
Harrie Ligtvoet

Druk:

Springer & Lippes, Velsen Noord



Begeleidster Ine van Woudenberg.