

REGIOTAXI GELDERLAND



Nieuwsbrief

Nr.5 december 2010

De medewerkers van
Regiotaxi Gelderland
wensen u goede feestdagen,
een prettige jaarwisseling
en een voorspoedig 2011!



Cees Sweere (l) en Bert de Bruijn achter hun 'datadoos'

Monitoring en Analyse, want goed kan altijd beter

Anderhalf miljoen ritten per jaar, 95 procent op tijd: het is een score waar Regiotaxi Gelderland trots op is. Maar goed kan nóg beter, want elke klacht is er één teveel. En om te verbeteren moet je weten wát er verkeerd gaat, en waarom.

Greep krijgen op zoveel ritten in de grootste provincie van Nederland, die worden uitgevoerd door vijf verschillende vervoersbedrijven en een apart callcenter: hoe pak je dat aan? Cees Sweere is manager vervoerssysteem bij het Projectbureau Regiotaxi Gelderland. Samen met bedrijfsanalist Bert de Bruijn en automatiseringsbedrijf InfoData Solutions bedacht hij een systeem voor rittenregistratie waarmee alle gegevens van een rit zijn terug te vinden.

'Onze datadoos' noemt Sweere het liefkozend, maar het is natuurlijk een uitgebreid computerprogramma waarin heel veel gegevens van een rit worden ingevoerd, zoals datum en tijdstip van de boeking, voorrij- en instaptijden, of vertragingen, om er een paar te noemen. Sweere weet precies waar de vervoerders zich aan moeten houden, en hij bedacht welke gegevens het systeem moet opslaan. Bert de Bruijn,

Taxirit op Oudejaarsavond?
Op Oudejaarsavond vertrekt de laatste taxi om 19.59 uur. Het reserveren van een rit kan op deze avond dus tot uiterlijk 19.00 uur.

doorgewinterd bedrijfsanalist, zorgde samen met Infodata voor de uitvoering. De Bruijn houdt dagelijks vanachter twee schermen het verloop van alle ritten bij. "We proberen echt niet om individuele vervoerders of chauffeurs op fouten te betrappen", verduidelijkt hij, "want iedereen maakt weleens een fout. We zoeken vooral naar patronen. Als bijvoorbeeld steeds op hetzelfde traject of bij dezelfde chauffeur iets mis gaat, kan dat een teken zijn dat het systeem daar nog niet goed werkt of dat een chauffeur iets niet helemaal goed begrepen heeft. Dan kunnen we dáár gericht werken aan verbetering." Bert

gaat ook regelmatig met de schootcomputer op stap om een chauffeur onderweg op te zoeken, want met de 'datadoos' kan hij precies zien waar een chauffeur op een bepaald tijdstip is – of zou moeten zijn. "In het begin waren ze wel verbaasd als ik opeens voor hun neus stond," lacht Bert, "maar ik leg ze uit dat we geen politieagent spelen en dat het gaat om kwaliteitsverbetering. Dan begrijpen ze het wel."

Openheid en eerlijkheid

Sweere vult aan: "De Provincie Gelderland laat Regiotaxi uitvoeren door vijf verschillende vervoersbedrijven en een apart callcenter. Die zes bedrijven moesten met elkaar gaan samenwerken volgens onze financiële voorwaarden en vervoerseisen. Dát viel in het begin natuurlijk niet mee. Daarom heb ik meteen onze uitgangspunten op tafel gelegd: transparantie, openheid en eerlijkheid. Met andere

Lees verder op pagina 2

Goed op weg



Vervolg van pagina 1

woorden: als er iets niet goed gaat, gaan we niet elkaar de schuld geven, maar kijken we gewoon wat de oorzaak was en hoe het beter kan. Dat heb je niet meteen voor elkaar, maar het ritregistratiesysteem, onze data-doods, heeft daar erg bij geholpen. Daar staan alle ritgegevens in, het is voor iedereen duidelijk.”

Bert vult aan: “Alle vervoersbedrijven van Regiotaxi voeren op dezelfde manier hun gegevens in in

het systeem en ze kunnen ook allemaal hun eigen gegevens bekijken. Wij kunnen de informatie van alle vervoerders zien. Omdat iedereen dezelfde informatie gebruikt heb je nooit meer gedoe over ritgegevens.” We zien het met eigen ogen: Bert drukt op een paar toetsen en even later spuwt de printer een A-4tje uit waarop een rit van begin tot eind in kaart is gebracht. Het systeem bepaalt op vier momenten in de rit of de rit correct is uitgevoerd. Als

er op één of meer punten een rood vakje verschijnt, kost dat de vervoerder geld. Daarover heeft Sweere duidelijke afspraken gemaakt met de vervoerders, maar ook dat kostte tijd. Hij noemt een voorbeeld: „We houden stiptheidsmarges van tien minuten aan, maar op welk moment laat je die ingaan? Als de taxi voor de deur staat? Als de klant instapt of als de chauffeur weg rijdt? Daar moesten we met vijf vervoerders ondubbelzinnige afspraken over maken.”

Beeldscherm in ziekenhuis: Vervoersklachten verdwenen

Wachten op vervoer is nooit leuk, en al helemaal niet in een ziekenhuiswachtkamer. Het is een stuk beter te doen als je weet hoelang je nog moet wachten. Regiotaxi Gelderland en het Slingeland Ziekenhuis in Doetinchem bedachten een oplossing: een beeldscherm in de wachtruimte geeft sinds begin dit jaar precies de status van uw rit aan. Resultaat: de klachten over lang wachten of over chauffeurs en reizigers die elkaar misliepen zijn verdwenen.



In de wachtruimte hangt een informatiescherm waarop de aangevraagde rit verschijnt, zodra die is geaccepteerd. Zo weten reizigers zeker dat hun aanvraag behandeld wordt.



Cor Schouten, planner

Eerlijk is eerlijk, het vervoer vanaf ziekenhuizen per Regiotaxi Gelderland begon een paar jaar geleden rommelig. De vooraanmeldtijd van een uur (de minimale tijd tussen het reserveren van een rit en de aankomst van een taxi) die Regiotaxi Gelderland normaal vereist, was voor reizigers die vertrekken na ziekenhuisbezoek erg onhandig. Dat is verbeterd doordat de vervoerders zelf hebben geregeld om voor ziekenhuizen de vooraanmeldtijd te bekorten tot een half uur. Een ander probleem was, dat chauffeurs hun reizigers vaak niet konden vinden. Want een ziekenhuis heeft vaak meer uitgangen en wachtkamers. Daarom hebben

alle betrokken Gelderse ziekenhuizen, op verzoek van Regiotaxi, een speciale wachtruimte ingericht, die voor de chauffeur goed herkenbaar is.

Komt de taxi wel?

Het Slingeland Ziekenhuis in Doetinchem ging begin dit jaar nog een stap verder: in de wachtruimte hangt een informatiescherm waarop de aangevraagde rit verschijnt, zodra die is geaccepteerd. Zo weten reizigers zeker dat hun aanvraag behandeld wordt. Op het scherm is daarna precies te volgen hoe de planning verloopt en hoe laat de taxi komt. Handig, voor wie nog even naar de wc moet of nog

een kop koffie wil halen. Zo is wachten minder vervelend.

Geslaagde test

Het scherm in het Slingeland was een test, maar die is volledig geslaagd: sindsdien is het aantal klachten gedaald tot nul. Geen wonder dat er interesse is van meer ziekenhuizen. Het Ziekenhuis Gelderse Vallei in Ede heeft inmiddels besloten om een scherm te plaatsen. Adviseur Hans van Ginhoven, die van het ziekenhuis opdracht heeft om de bereikbaarheid van het ziekenhuis te stroomlijnen: “Het principebesluit is genomen, we zoeken alleen nog de juiste softwareleverancier.”



Cees Sweere Altijd al gek van vervoer

“Apetrots ben ik”, zegt Cees Sweere uit de grond van zijn hart, na enig aandringen. We vroegen of hij tevreden is over Regiotaxi Gelderland, want eind van dit jaar gaat hij met vervroegd pensioen. Een gesprek met een Zeeuwse vervoersfanaat.



Sweere is contractbeheerder bij het Projectbureau Regiotaxi Gelderland. Daar zorgt hij ervoor, dat de vijf vervoersmaatschappijen en het callcenter zich in de praktijk houden aan hun contract met de Provincie. Vooral dat ‘praktijk’ is hem op het lijf geschreven.

Passie voor openbaar vervoer

Cees Sweere, in 1947 opgegroeid in Zierikzee, werkte een tijd bij de gemeente Nijmegen als manager personeelszaken. Maar zijn grote passie lag al vanaf zijn prille jeugd bij het openbaar vervoer: “Als kind was ik al gek van treinen. Ik speelde dat ik wisselwachter was, met een stok in de grond deed ik de hefboom na.” Dus natuurlijk greep hij in 1990 de kans om leiding te geven aan de divisie Stadsvervoer van de toenmalige Nijmeegse busmaatschappij. Sweere maakte in 1997 de verzelfstandiging tot Novio mee en stapte vervolgens over naar Novio Express, gespecialiseerd in kleinschalig vervoer. Daar raakte hij gespecialiseerd in kwaliteitsbewaking en de commerciële aspecten van personenvervoer. Sinds 2007 werkt hij voor het Projectbureau Regiotaxi Gelderland

Rit reserveren?

Doe het eens niet op het hele of halve uur!

Gespreid boeken geeft een betere uitvoering van uw rit. Vraag er gerust naar als u reserveert.

Vertrouwen

Zijn functie is hem op het lijf geschreven: Sweere combineert zijn passie voor openbaar vervoer met de praktische, rechtdoorzee mentaliteit van de Zeeuwen. Dat bleek nuttig tijdens de besprekingen met de vijf vervoersmaatschappijen en het callcenter van Regiotaxi Gelderland. “Bij de start was er behoorlijk wat onderling wantrouwen. Tijdens een rondetafelconferentie heb ik duidelijk gemaakt, dat de provincie als opdrachtgever het laatste woord heeft, maar dat ik op basis van vertrouwen wil werken. Onze zes contractpartijen zijn naar elkaar toegroeid en weten elkaar steeds beter te

vinden om uitvoeringssituaties op de weg in goede banen te leiden, zodat de reiziger een goede uitvoering van de rit tegemoet kan zien. Ik reken vervoerders echt niet af op één foutje, maar ik wil wel dat iedere partij zijn verantwoordelijkheid neemt. De praktijk ontwikkelt zich vaak anders dan wat wordt vastgelegd bij de aanbesteding. Zo’n bestek is maar een momentopname, een foto die vervaagt. Daar moet je in alle redelijkheid mee omgaan en steeds op basis van vertrouwen contact met elkaar houden over de veranderingen.”

Frequent overleg

“Ik overleg dan ook zeer frequent met elke contractpartij over de uitvoering op de weg, de problemen die men ondervindt en de bijdrage die wij aan de oplossing kunnen leveren. Op die manier werken we samen aan de kwaliteit en sturen we bij om de gevraagde kwaliteit te kunnen blijven leveren.”

Zwitserse treinen

Het succes van zijn aanpak is duidelijk: een stiptheidspercentage van meer dan 95 procent

Lees verder op pagina 4



Vervolg van pagina 3

– ongekend in het Nederlandse regio-taxi-openbaar vervoer – en een uniek rittenregistratiesysteem, dat hij ontwikkelde samen met data-analist Bert de Bruijn. Sweere wil dus wel kwijt dat hij ‘apetrots’ is op wat er is neergezet. “Op 1 januari 2013 starten de nieuwe contracten die in 2012 worden

aanbesteedt. Misschien zijn er wel zes nieuwe contractpartijen. Dan staat er wel een degelijk systeem waar ze mee vooruit kunnen.” Lachend voegt hij toe: “Dus mijn opvolger hoeft nog maar de helft van het werk te doen.”

Stilzitten is er straks niet bij. Er komt meer tijd voor zijn gezin en zijn grote

hobby, de Zwitserse Spoorwegen – hij gaat regelmatig naar Zwitserland, vooral om in de trein te zitten, liefst met zo veel mogelijk overstappen. Maar Sweere blijft beschikbaar voor losse projecten, zoals de voorbereiding van het bestek voor de aanbesteding van 2012. Regiotaxi Gelderland is gelukkig nog niet van hem af.

Succes van 1 Euro-actie toont aan: Grote behoefte aan openbaar vervoer, ook 's avonds en in het weekend

De behoefte aan openbaar vervoer in de avonduren en de weekends is groot. Dat blijkt uit het enorme succes van de 1 Euro-actie. Gijs Pelsma, beleidsmedewerker openbaar vervoer bij de provincie Gelderland, is erg tevreden over de resultaten van de actie, die op 1 januari 2009 begon. “Het aantal reizigers zonder Wmo-indicatie dat van Regiotaxi Gelderland gebruik maakt, is verdubbeld. We hebben van de actie vooral geleerd dat vervoersregelingen eenvoudig moeten zijn.”



Gijs Pelsma (l) en Frank Buers

De actie was bedoeld om aan Regiotaxi Gelderland bekendheid te geven als vorm van basisvervoer op plaatsen en in perioden van de week dat de reguliere bus niet rijdt. Pelsma: “Daar is kennelijk grote behoefte aan. Daarom hebben we bij de nieuwe aanbesteding van de contracten met de busmaatschappijen bedongen dat de dienstregeling wordt uitgebreid naar de avonden en de weekenden. Die aanbesteding is heel goed gelukt, zodat binnenkort de goedkopere bus op de meeste plaatsen weer de taak van Regiotaxi Gelderland kan overnemen. Daarmee wordt de 1 euro pilot overbodig, zodat deze kort na de start van de nieuwe bus-dienstregeling kan worden beëindigd. De datum van beëindiging zal in ieder geval worden gemeld via de website van Regiotaxi Gelderland.”

Waar ging het om?

De 1 Euro-actie houdt in, dat reizigers zonder Wmo-indicatie door de week na 19.00 uur 's avonds en in het gehele weekend voor slechts 1 euro per OV-zone kunnen reizen met Regiotaxi Gelderland. Daarnaast betaalt de reiziger een instapzone. Dat is bij elkaar wel iets duurder dan de bus, maar veel goedkoper dan een taxi. Het aantal reizigers nam het meest toe in de dunner bevolkte gebieden van Gelderland zoals de Achterhoek en het Rivierenland.

Proef met lokaal vervoer

Voor de provincie houdt de zorg voor een sluitend openbaar vervoersnet niet op bij uitbreiding van de busdiensten. De provincie zint ook nog op andere oplossingen. Frank Buers, projectleider openbaar vervoer: “We willen zoveel

mogelijk tegemoetkomen aan de wensen van de klant. Liefst 30 procent van de ritten vindt plaats binnen de gemeente, dus in één zone. We horen van kleine gemeenten dat inwoners de Regiotaxi niet gebruiken vanwege de omrijtijden en de vooraanmeldtijd. Daarom financieren we in Neede een proef, waarbij de gemeente het lokaal vervoer zélf verzorgt met andere partijen, zoals een zorgaanbieder of een buurtbus en vrijwilligers. Dat sluit beter aan op de vraag van de klant en bespaart de provincie geld. De provincie hoeft niet alles zelf te doen, als onze inwoners maar goed bediend worden.”



“We zijn heel goed geholpen”

Met klachten helpt u Regiotaxi Gelderland te verbeteren

Van de anderhalf miljoen ritten die Regiotaxi Gelderland per jaar uitvoert, verloopt 95 procent correct. Dat is een heel mooie score, maar natuurlijk gaat er wel eens iets niet helemaal goed. Wie dat meldt, helpt mee de dienstverlening nog verder te verbeteren.



Marijke Noteborn: “Het liefst hebben we klachten die geregeld terugkomen.”

Mevrouw Kool-Viele uit Ruurlo gebruikt Regiotaxi Gelderland ook om naar het busstation in Borculo te reizen, maar dat viel in het begin niet mee. “Het adres van dat station is Needseweg 23, maar in het systeem stond niet dat dat het busstation was. Dus kreeg de chauffeur van het callcenter de opdracht om ons naar de Rabobank te brengen, die daar inderdaad in de buurt is. Maar van de Rabobank naar dat busstation lopen is moeilijk als je slecht ter been bent. We hebben daar heel wat staan blauwbekken.”

Luisterend oor

Mevrouw Kool besloot dit te melden via de Informatie- en klachtenlijn van Regiotaxi Gelderland. Ze vond een luisterend oor bij de manager van de Informatie- en klachtenlijn, Marijke Noteborn. Mevrouw Kool: “Die heeft ons heel goed geholpen, en ons ook steeds verteld wat ze deed. Nu staat er in het systeem bij Needseweg 23 dat het een busstation is, tegenover Friesland Foods. Het is helemaal opgelost.” Ze

Een klacht indienen?

Doet u dit dan schriftelijk en binnen 3 weken na het voorval

Of bel de Informatie- en klachtenlijn: 026 - 355 2121 (op werkdagen en tijdens kantooruren)

raadt iedereen van harte aan om te klagen. “Het helpt echt, we hebben ook wel over andere probleempjes gebeld en die werden steeds goed opgelost.”

Klachten smeren de keten

Regiotaxi Gelderland is een keten, van reiziger, via callcenter tot vervoerder. Daarin is elke schakel belangrijk, de klant voorop. Daarom stelt Regiotaxi Gelderland het op prijs als reizigers de moeite nemen om het te melden als er iets niet naar wens gaat. Die informatie is als smeerolie voor de ketting.

Marijke Noteborn: “We nemen elke klacht echt serieus. We zoeken zelf ook actief in de rittenregistratie naar zaken die niet helemaal, of zelfs helemaal niet goed zijn gegaan. Die reizigers bellen we vaak op. We maken natuurlijk excuses, maar willen ook graag van hen zelf horen wat er mis ging. Als daar aanleiding voor is, vragen we of ze een klacht willen indienen. Het klinkt raar, maar het liefst hebben we klachten die geregeld terugkomen. Dan zien we een patroon en dat wijst meestal op een onvolkomenheid in ons systeem die we dan kunnen aanpakken.”

Ongenuanceerd

Niet alle klachten zijn even gegrond, merkt Noteborn: “We krijgen in onze telefonische enquête ook ongenueanceerde klachten in de trant van ‘bij mij gaat altijd alles fout’ en ‘klagen helpt toch niet’. Van tijd tot tijd zoeken we in zo’n geval over een periode van drie maanden helemaal uit hoe de ritten zijn verlopen. Met onze rittenregistratie kan dat. Meestal voldoen die ritten wél aan onze kwaliteitseisen, maar beleeft de reiziger het anders. Sommige mensen vinden wachten nu eenmaal heel vervelend, zeker als ze onze stiptheidsmarges van tien minuten niet kennen en de mogelijke omrijtijden. Die zijn er nu eenmaal omdat we meerdere reizigers op één rit meenemen. Daarom zijn we ook goedkoper dan een gewone taxi. Maar ook die mensen krijgen van ons een keurige brief. We leggen uit hoe we werken en wijzen op de klachtmogelijkheid, want elke klacht is een bron van informatie.”

Regels scootmobiel veranderen voorlopig niet, Veiligheid staat voorop

Natuurlijk zijn ook reizigers die gebruik maken van een scootmobiel welkom bij Regiotaxi Gelderland. In een eerdere nieuwsbrief was al te lezen dat daarvoor wel speciale (veiligheids)regels gelden. De chauffeur moet de scootmobiel inladen en de reiziger moet zelf in de bus stappen en vervoerd worden in een voertuigstoel.

Over die regel krijgt Regiotaxi Gelderland heel geregeld klachten of vragen. Sommige chauffeurs strijken wel eens met de hand over het hart en staan toe dat een passagier in zijn scootmobiel blijft zitten. En dat kan eigenlijk niet. Deze regel is er voor de eigen veiligheid van de reiziger. In het verleden zijn er ongelukken gebeurd bij reizigers die zelf de bus in reden. Bovendien is zitten in een scootmobiel levensgevaarlijk als de bus een noodstop moet maken. Steeds meer mensen

gebruiken een scootmobiel en gaan er handig mee om. Bovendien sluit Regiotaxi Gelderland niet graag een groep reizigers uit, zoals nu in de praktijk helaas wel gebeurt. Daarom wil Regiotaxi Gelderland met gemeenten, belangenorganisaties en gebruikersgroepen overleggen over nieuwe regels. De huidige regels zullen echter tijdens het lopende contract met de vervoerders van Regiotaxi Gelderland niet veranderen. Hopelijk hebben reizigers daar begrip voor.



Tarieven 2011 Regiotaxi Gelderland

Met Wmo indicatie	€ 0,50 per zone
Zonder Wmo indicatie	€ 1,85 per zone
Vanaf de 6e zone iedereen	€ 6,00 per zone

Regio de Vallei

Gemeente Rhenen hanteert vanaf 2011 ook het Wmo-tarief van € 0,50 per zone

Afwijkend tarief voor 65+ reizigers

Gemeente Wageningen	€ 1,00 per zone
Gemeente Veenendaal	€ 1,15 per zone
Gemeente Ede	65+ tarief is vervallen

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
Postbus 9090, 6800 GX Arnhem

Informatie- en klachtenlijn:
026 - 355 21 21

(op werkdagen en kantooruren)

E-mail: rtgklanten@prv.gelderland.nl

Website: www.regiotaxigelderland.nl

Ontwerp en tekst:

Communication Concert, Weesp

Fotografie:

Charles van Gelder
Joop van Reeken
Harrie Ligvoet

Illustratie:

Carl Bieker

Druk:

Springer & Lippes, Velsen Noord

Veiligheid staat bij ons voorop!

Slecht winterweer kan leiden tot vertraging of niet doorgaan van uw taxirit.

Voor actuele reisinformatie bij slecht winterweer, bel 026 355 2121 (werkdagen)
Zie ook onze website voor informatie:

www.regiotaxigelderland.nl