

Reacties op het spiegelgesprek met Regiotaxi Waterweg-vervoerder Connexxion

Che Jansen, manager afdeling Projecten en contracten bij ROGplus

'We zijn volop bezig met de voorbereidingen voor een nieuw aanbestedingstraject voor aanvullend openbaar vervoer. Onze verantwoordelijkheid is om een goed contract af te sluiten met een aanbieder die zorg kan dragen voor het van deur tot deur vervoer van onze Wmo cliënten. Hierbij houden we uiteraard rekening met lokale ontwikkelingen op het gebied van het vervoer. We hebben de deelnemers nu heel gericht vragen kunnen stellen over zaken die we tegen elkaar moeten afwegen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de tijden waarop het aanvullend openbaar vervoer rijdt en de bijdrage die reizigers hiervoor betalen. De deelnemers hebben aangegeven wat zij belangrijk vinden. Daar houden wij zeker rekening mee!'

Lisette Bauer, manager bij Connexxion

'Het is het mooi om een spiegel voor te krijgen, het is een goede informatiebron voor ons. Ik vond het heel prettig om de deelnemers na afloop nog even persoonlijk te spreken. Zo konden we direct uitleg geven en informatie verstrekken waarmee er aan beide kanten meer begrip ontstond. Het bandje aan de telefoon is vrijwel meteen ingekort. Ook hebben we inmiddels gesproken met de telefonistes over wanneer zij een reiziger kunnen vragen om een postcode. We werken nog aan betere herkenbaarheid van de chauffeurs. Ook blijven we goed luisteren naar de klachten en wensen van reizigers. Het was fijn om te horen dat de deelnemers over het algemeen tevreden zijn, maar ook feedback geven. Het spiegelgesprek gaf ons nieuwe inzichten. Een leuke uitdaging om onze kwaliteit nog beter te maken!'