



## VERSLAG

### SPIEGELGESPREK MET GEBRUIKERS VAN REGIOTAXI WATERWEG

#### MAASSLUIJ VLAARDINGEN SCHIEDAM

## 'Meedoen met ROGplus'

Theater Koningshof in Maassluis

**DINSDAG 26 MAART 2019**

### Welkom door ROGplus

Marion de Feijter, adviseur klantrelaties bij ROGplus, opent deze bijeenkomst in het kader van 'Meedoen met ROGplus' en heet alle aanwezigen van harte welkom. Medewerkers van ROGplus, Noot en de Adviesraad Sociaal Domein Maassluis zijn als toehoorder aanwezig om tijdens het spiegelgesprek informatie en feedback te krijgen van de aanwezige gebruikers van Regiotaxi Waterweg. Deze informatie en feedback zal waar mogelijk worden gebruikt bij het verder verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.

### Toelichting Marco Kranenburg, senior coördinator inkoop en contractmanagement

Marco Kranenburg geeft kort een toelichting op de totstandkoming van het contract met vervoerder Noot Personenvervoer uit Ede, die sinds 1 augustus 2018 de uitvoerder is van Regiotaxi Waterweg in de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam. Het contract is voor een periode van drie jaar afgesloten, met een mogelijkheid tot verlenging van tweemaal een jaar, dus maximaal tot 31 juli 2023. De regiotaxi is een voorziening die in een groter geheel past naast het openbaar vervoer voor speciale doelgroepen. ROGplus is namens de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam verantwoordelijk voor het contract Regiotaxi Waterweg.

Regiotaxi is één van de vormen van vervoer die aangeboden wordt in de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam. De Metropoolregio, de vervoersautoriteit in de provincie Zuid-Holland, gaat de komende tijd steeds meer inzetten op het vervoer per rail. Naast de in aanleg zijnde metroverbinding, de tram en de trein zijn er ook de zogenaamde 'dikke buslijnen'. Dit zijn de lange afstand buslijnen tussen de gemeenten die niet elke wijk inrijden. Daardoor is de afstand naar een bushalte groter en wordt de druk op de Regiotaxi groter. ROGplus probeert deze ontwikkelingen namens de gemeenten te zien en hierop in te spelen. De gemeenten zijn namelijk ook verantwoordelijk voor andere vormen van taxivervoer, te weten:

- Leerlingenvervoer
- Jeugdzorgvervoer
- Argosmobiel
- Vervoer van/naar dagbestedingslocaties
- Vervoer van/naar arbeidslocaties

Al deze vervoersvormen vallen onder de gemeentelijke financiering. Een daarvoor opgerichte werkgroep onderzoekt de mogelijkheden om als gemeenschappelijke opdrachtgever hiervoor te fungeren. Eén van de resultaten hiervan is dat het leerlingenvervoer en het jeugdzorgvervoer zijn samengevoegd in één contract.

### **Het spiegelgesprek**

Na een aantal huishoudelijke mededelingen en een voorstelronde start Marion de Feijter het spiegelgesprek met de vraag hoelang de aanwezige gebruikers al gebruikmaken van de regiotaxi. Dit varieert tussen de 7 en 20+ jaar. Sommigen weten niet exact antwoord te geven op deze vraag, en sommigen maken incidenteel gebruik van de Regiotaxi.

Om een beeld te geven over het gebruik van Regiotaxi Waterweg stelt Marion de Feijter in de vorm van een quiz een aantal vragen:

- Hoeveel mensen in Maassluis, Vlaardingen en Schiedam hebben een pas voor de regiotaxi?  
Antwoord: 8.688 mensen
- Hoeveel ritten rijdt de regiotaxi gemiddeld per maand?  
Antwoord: In januari 2019 waren dit er 19.160 en in februari 17.486
- Hoeveel kilometers hebben de regiotaxi's gereden in de maanden januari en februari?  
Antwoord: 132.462 kilometer in januari en 123.682 kilometer in februari

Vervolgens stelt Marion de Feijter aan de hand van de volgende onderwerpen een aantal vragen waar de aanwezigen aan tafel op kunnen reageren:

- Algemene vragen
- Het reserveren van een rit / de intake
- De chauffeur en de rit
- Het wagenpark
- Franciscus-Vlietland ziekenhuis
- Betalen van de regiotaxi

### **Algemene vragen**

*Vraag:*

Maakt u ook gebruik van de alternatieven van de regiotaxi?

*Reacties:*

Slechts twee van de aanwezige gebruikers maakt wel eens gebruik van de Argosmobiel, de anderen maken geen gebruik van alternatieven.

*Vraag:*

Wat vindt u van de begin- en eindtijd van de Regiotaxi? (07.00 tot 24.00 uur)

*Reacties:*

Doorgaans wordt de begin- en eindtijd als goed ervaren. In sommige gevallen gaat het wel eens mis. Als voorbeeld hierbij wordt genoemd dat één van de gebruikers de regiotaxi had besteld voor een ziekenhuisbezoek om 07.30 uur. De taxi kwam pas om 07.45 uur omdat eerder niet haalbaar bleek.

*Vraag:*

Hoelang vooraf reserveert u meestal de rit?

*Reacties:*

Dit varieert per gebruiker. Genoemd worden:

- 1 uur
- ½ dag
- 1 dag
- 2-3 dagen
- 1 week

Opgemerkt wordt dat het weleens is voorgekomen dat een taxi met een ruime marge wordt besteld zodat men er zeker van is tijdig op locatie te worden afgezet, en dat men dan toch nog te laat is.

Voor de rit naar dit spiegelgesprek zou de taxi bij één van de gebruikers om 12.15 uur voor de deur staan, maar kwam uiteindelijk pas om 12.55 uur. Dit zorgt voor fysieke problemen omdat de gebruiker in dit geval niet lang kan blijven staan. Het mobiele nummer van de gebruiker was niet bij de chauffeur bekend, waardoor hij niet kon laten weten dat hij later zou arriveren.

### **Het reserveren van een rit / De intake**

*Vraag:*

Hoe beoordeelt u de klantvriendelijkheid van de telefonisten?

*Reacties:*

De aanwezige gebruikers zijn tevreden tot zeer tevreden over de klantvriendelijkheid van de telefonisten van de firma Noot.

Het gemiddelde cijfer dat hiervoor gegeven wordt is een 9.

*Vraag:*

Zijn de telefonisten voldoende bekend met de omgeving (lokale situatie) of moet u soms goed uitleggen waar u opgehaald moet worden?

*Reacties:*

Er zijn gevallen waarbij de lokale situatie niet goed bekend is bij de telefonisten, maar ook niet bij de chauffeurs. Als voorbeeld wordt gegeven dat er twee straten zijn die veel op elkaar lijken, de Waalstraat en de Van der Waalstraat. Ondanks duidelijke vermelding wil dit nog wel een misgaan.

Ervaren wordt dat er veel extra aanwijzingen gegeven moeten worden om duidelijk te maken op welke locatie de gebruiker opgehaald moet worden. De chauffeur lijkt soms te kiezen voor een onlogische route, ondanks aanwijzingen van de gebruiker.

*Vraag:*

Heeft u ideeën over hoe dit (nog) beter kan?

*Reacties:*

Voor ritten naar Den Haag en Scheveningen wordt door de gebruikers aanbevolen om vooraf na te gaan of er mogelijk festivals zijn waardoor standaard routes niet genomen kunnen worden.

*Vraag:*

Heeft iemand van u ervaring met het boeken via de website? Bent u hier tevreden over?

*Reacties:*

Van de aanwezige gebruikers heeft slechts één persoon eens een boeking gedaan via de website, maar eigenlijk geeft iedereen aan liever telefonisch te boeken vanwege het persoonlijke contact hierbij.

*Vraag:*

Er is ook een app regiotaxi Waterweg. U kunt hiermee eenvoudig ritten boeken naar de 10 door u meest bezochte locaties binnen uw eigen historie. Maakt u hier gebruik van?

*Reacties:*

Niemand van de aanwezige gebruikers maakt gebruik van app.

*Vraag:*

Hoe zijn de ervaringen met de terugbelservice? Op welke wijze wilt u geïnformeerd worden over de bestelling en het verloop van uw reis?

*Reacties:*

De ervaring met de terugbelservice is positief. Een vertraging van de taxi wordt telefonisch doorgegeven. Een bevestiging van de boeking per e-mail wordt door één van de gebruikers als overbodig ervaren, omdat bij een telefonische boeking er vanuit mag worden gegaan dat de rit in het systeem is opgenomen.

Er wordt een voorbeeld genoemd waarbij het doorgeven van de vertraging van ca. 2 uur in de avond pas 20 minuten vooraf werd gemeld. De gebruiker is vervolgens door een familielid thuisgebracht.

*Vraag:*

Wordt u op de afgesproken tijd opgehaald en op tijd op uw bestemming gebracht?

*Reacties:*

Gemiddeld wordt men binnen de genoemde marge opgehaald en op tijd op de bestemming gebracht. Uiteraard gebeurt het soms dat dit niet lukt, maar dan wordt men hierover vooraf geïnformeerd.

Eén van de gebruikers, die drie tot vier keer per week de regiotaxi gebruikt tussen Vlaardingen en Schiedam geeft aan dat de rit normaliter langer duurt dan gepland door een mogelijk niet effectieve planning.

*Quizvraag:* Hoeveel procent van de ritten worden door Regiotaxi Waterweg op tijd gereden?

*Antwoord:* 95% in januari en 96% in februari van dit jaar

*Vraag:*

Heeft iemand van u al gebruik gemaakt van een priority rit? Hoe ging dit?

*Reacties:*

Bij de meeste van de aanwezige gebruikers is deze service niet bekend. De priority rit kan worden geboekt in geval van een huwelijk of een uitvaart waarbij het van essentieel belang is dat men op tijd is. Er wordt hierbij een 100% garantie gegeven op de ophaaltijd en de aflevertijd op de betreffende locatie.

## **De chauffeur en de rit**

### *Vraag:*

Hoe beoordeelt u de klantvriendelijkheid en behulpzaamheid van chauffeurs?

### *Reacties:*

De aanwezige gebruikers zijn tevreden tot zeer tevreden over de klantvriendelijkheid en behulpzaamheid van de chauffeurs.

Het gemiddelde cijfer dat hiervoor gegeven wordt is een 9.

Wanneer men niet tevreden zou zijn over een chauffeur, dan wordt er zeker geen fooi gegeven. Marion de Feijter merkt hierbij op dat het geven van een fooi uiteraard mag, maar zeker niet verplicht is.

Als aandachtspunten worden genoemd:

- Er blijkt een chauffeur te zijn die doorgaans slordig gekleed en hygiënisch onverzorgd is. Dit wordt als niet prettig ervaren.
- De gebruiker mag zelf niet meer helpen bij het plaatsen van de scootmobiel in de taxi, hoewel men dit graag wel zou willen. Met het plaatsen op de lift door de chauffeur moet rekening gehouden worden met de verschillende bedieningswijzen van scootmobiele.

### *Vraag:*

Hoe beoordeelt u de veiligheid? Helpt de chauffeur u met het omdoen van de gordel?

### *Reacties:*

De aanwezige gebruikers worden door de chauffeurs altijd geholpen met het omdoen van de gordel. In een incidenteel geval is de gordel te kort en er is geen verlengstuk aanwezig in de taxi.

## **Het wagenpark**

### *Vraag:*

Vervoerder Noot rijdt met de Ford Transit bus en de Volkswagen Caddy als taxi. In welke auto wordt u vervoerd en hoe is uw ervaring hiermee?

### *Reacties:*

Door de aanwezige gebruikers wordt gebruik gemaakt van beide voertuigen. Bij de rolstoelbus is de transportrolstoel niet meer aanwezig. Eén gebruiker merkt op dat dit voor haar wel eens een probleem kan worden.

### *Vraag:*

Wat vindt u van de kwaliteit van de voertuigen?

### *Reacties:*

De aanwezige gebruikers zijn doorgaans tevreden over de kwaliteit van de voertuigen.

Als aandachtspunten worden genoemd:

- Bus: De opstaande rand bij de ingang naast de chauffeur wordt als gevaarlijk ervaren.

- Bus: Er is slechts aan één kant een beugel aanwezig die gebruikt wordt bij het in- en uitstappen. De voorkeur gaat uit naar twee beugels.
- Caddy: Drie mensen met een fors postuur passen niet samen op de achterbank. De voorkeur gaat uit naar het plannen van maximaal twee personen op de achterbank.

## **Franciscus-Vlietland ziekenhuis**

### *Vraag:*

Het taxipunt in het Franciscus-Vlietland ziekenhuis is weg omdat dit niet AVG-proof was. U kunt de terugrit nu boeken via de receptie van het ziekenhuis. Zij hebben een voorrangnummer waarmee ze snel de rit voor u kunnen boeken. De taxi komt dan zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één uur.

Welke ervaring heeft u nu met het boeken van de retourrit vanuit het Franciscus-Vlietland Ziekenhuis?

### *Reacties:*

De aanwezige gebruikers die de regiotaxi gebruiken voor het vervoer van en naar het Franciscus-Vlietland Ziekenhuis zijn tevreden over de wijze waarop dit nu is geregeld. Normaliter is de taxi er binnen een half uur tot drie kwartier. Wachten blijft altijd vervelend, maar de wachttijd is verbeterd met de komst van vervoerder Noot.

## **Betalen van de regiotaxi**

### *Vraag:*

Hoe ervaart u de wijze van betalen van de regiotaxi?

### *Reacties:*

Voorheen, bij de vorige vervoerder, was men gewend nota's per post toegestuurd te krijgen waarin de geboekte ritten waren gespecificeerd. Nu krijgen sommige gebruikers niets meer per post.

## **Rondvraag**

De aanwezige gebruikers krijgen de gelegenheid tot het stellen van vragen die nog niet aan de orde zijn geweest.

Deze vragen zijn:

- De pas weigert wel eens in de auto. Kan er ook met een bankpas worden afgerekend?
- Hoe kan het zijn dat een rit naar een locatie die beter en sneller bereikbaar lijkt dan een andere locatie toch duurder is?
- Als er twee mensen die bij elkaar in de straat wonen bij het ziekenhuis wachten op vervoer naar huis, waarom kan dit dan niet in dezelfde taxi?
- Eén van de aanwezige gebruikers is mantelzorgster van haar moeder en beiden gebruiken een scootmobiel. Is het mogelijk om beiden mee te nemen in hetzelfde voertuig? Nu is daar vaak strijd over bij het boeken.
- Chauffeurs bellen vaak wanneer zij bijna op de locatie zijn om een gebruiker op te halen, maar soms ook niet. Hoe komt dit?
- Is het mogelijk om elk voertuig te voorzien van klachtenformulieren? De gebruiker kan dan bij Noot zelf een klacht indienen en hoeft dit niet bij de chauffeur te doen, die veelal niets kan doen aan de klacht.

## **Afsluitende reactie op het spiegelgesprek door Erik Willems van vervoerder Noot**

Erik Willems bedankt namens vervoerder Noot de aanwezige gebruikers van Regiotaxi Waterweg voor alle reacties. Op basis van hetgeen er is besproken tijdens het spiegelgesprek geeft hij graag een korte reactie en beantwoordt de gestelde vragen.

*Wel of niet gebeld worden door de terugbelservice of de chauffeur*

Om door de terugbelservice of de chauffeur gebeld te kunnen worden is het van belang dat bij de boeking van een rit het juiste telefoonnummer waarop de gebruiker bereikbaar is (vast of mobiel nummer) wordt doorgegeven.

*Niet op tijd kunnen ophalen of afzetten van de gebruiker - vertragingen en/of omlleidingen*

Als gevolg van de hoeveelheid ritten en drukte in de spits kan het gebeuren dat de chauffeur niet op tijd kan zijn om de gebruiker op te halen of af te zetten.

Wanneer bij het boeken van een rit vertragingen en/of omlleidingen bekend zijn bij de gebruiker, dan kan dit aan te telefonist worden gemeld.

*Route in de omgeving*

Voor een chauffeur is het lastig aan te voelen of hij moet luisteren naar de aanwijzingen van een gebruiker of moet vertrouwen op het navigatiesysteem. In de meeste nieuwe voertuigen is een navigatiesysteem aanwezig. Wanneer dit niet het geval is, moet de chauffeur zelf voor een navigatiesysteem zorgen. Dit wordt door de aanwezige gebruikers als vreemd ervaren. Dit zou door vervoerder Noot geregeld moeten worden, en niet door de chauffeur zelf.

*Betaling en het versturen van gespecificeerde nota's*

Standaard blijft de automatische incasso. Vooruitbetaling (zoals met de OV-chip) is ook mogelijk, evenals het pinnen in het voertuig (contactloos betalen).

De gebruikers krijgen maandelijks een specificatie per e-mail toegestuurd van de geboekte ritten. Wanneer men geen e-mail heeft, dan wordt de specificatie per post gestuurd.

Nog deze week worden alle aanwezige gebruikers gebeld door de firma Noot om af te stemmen hoe e.e.a. nu verloopt en waar dit beter of anders zou kunnen.

Alle mensen die in het bezit waren van een pas voor de regiotaxi hebben op 1 augustus 2018 een bedrag van € 4,00 op hun pas bijgeschreven gekregen voor het boeken van een eerste rit ter kennismaking met de nieuwe vervoerder. Vrijwel niemand van de gebruikers heeft dit opgemerkt omdat het nergens echt duidelijk kenbaar was gemaakt.

De aanwezige gebruikers geven aan alsnog blij te zijn met dit gebaar.

*Ontvangen van een bevestiging van een boeking*

Dit is een optie die in het systeem van de firma Noot kan worden aan- of uitgezet.

*Lastige instap, verhoogde rand en extra beugel*

Voorafgaand aan de aanschaf van voertuigen worden deze beoordeeld op kwaliteit en deugdelijkheid. Helaas is niet alles in te dekken, zoals de verhoogde rand bij de deur.

Het plaatsen van een extra beugel voor het instappen is om onduidelijke redenen helaas niet mogelijk gebleken.

*Het inplannen van combiriten naar eenzelfde adres en twee scootmobiel in één voertuig*

Wanneer twee mensen bij het ziekenhuis naar huis teruggebracht moeten worden, en men woont in dezelfde straat, dan kan het zijn dat de ene persoon een indicatie heeft voor een taxi en de ander voor een bus. Men kan dan helaas niet zomaar samen in hetzelfde voertuig

naar huis. Ook kan het zo zijn dat het voertuig waarmee de ene persoon wordt opgehaald al volgeboekt is, waardoor het niet mogelijk is om een extra persoon mee te nemen. Daarvoor is immers een ander voertuig gepland.

Wanneer twee personen met een scootmobiel gezamenlijk willen reizen, dan kan dit duidelijk bij het boeken van de rit aangegeven worden. De planning zal hier dan zoveel mogelijk rekening mee houden.

Voor wat betreft de efficiëntie van het plannen van ritten kan men ervan uitgaan dat hier zorgvuldig mee wordt omgegaan, al lijkt het soms niet logisch dat een voertuig leeg weggrijdt bij het ziekenhuis, terwijl er mensen staan te wachten. Het betreffende voertuig gaat dan onderweg naar andere geboekte bestemmingen, en voor de wachtende mensen komt een ander voertuig dat voor hun is ingepland.

Tijdens een rit mag de chauffeur zelf op basis van eigen inzicht afwijken van de door de centrale opgegeven route wanneer hij denkt hiermee efficiëntie te behalen.

De kosten per rit worden bepaald via de routeplanner. Het kan voorkomen dat er een klein verschil zit tussen de heenrit en de terugrit via dezelfde route.

Wanneer men een indicatie heeft om tijdens een rit voorin te zitten, kan de gebruiker dit bij het boeken van de rit aangeven en zal hiermee rekening gehouden moeten worden. In het geval dat dit niet vooraf is aangegeven, en een medereiziger eist deze plek bij het instappen op omdat hij/zij niet achterin kan zitten, dan moet men elkaar daar zoveel mogelijk bij helpen en heeft de chauffeur hierbij een bemiddelende rol om dit in goede banen te leiden.

#### *Verlengstuk van de gordel*

De gebruiker moet, wanneer dit nodig is, zelf zorgdragen voor het hebben van een verlengstuk van de gordel. De aanwezige gebruikers geven aan dat dit bij hen niet bekend is en dat zij dit een slechte zaak vinden en daarbij ook onverantwoordelijk. Dit zou, hoewel het incidenteel voorkomt, in het kader van de veiligheid de verantwoordelijkheid moeten zijn van de vervoerder en niet van de reiziger zelf. Marco Kranenburg zegt toe dit te zullen meenemen tijdens het eerstvolgende overleg met de firma Noot om zodoende naar een goede oplossing te zoeken. Zodra hier meer over bekend is worden de gebruikers van de regiotaxi hierover geïnformeerd.

#### *Slordige chauffeurs*

Tijdens een onverwachte controle van de chauffeurs is er een aantal aangesproken op hun kleding en verzorging. Wanneer gebruikers toch nog een slechte ervaring hiermee hebben, wordt hen verzocht dit te melden bij vervoerder Noot.

Vanuit de gebruikers wordt het voorstel gedaan om een kwaliteitscontroleur anoniem mee te laten reizen. Noot ziet dit als een waardevolle suggestie en zal dit tijdens een volgend overleg met ROGplus bespreken.

### **Sluiting**

Marion de Feijter bedankt alle aanwezigen voor hun waardevolle inbreng. De bijeenkomst wordt afgesloten met een kleine attentie voor de 'Meedoen met ROGplus'-deelnemers.