



## VERSLAG

### SPIEGELGESPREK MET GEBRUIKERS VAN REGIOTAXI WATERWEG

#### MAASSLUIJ VLAARDINGEN SCHIEDAM

### 'Meedoen met ROGplus'

#### Theater Koningshof in Maassluis

**MAANDAG 9 OKTOBER 2017**

#### **Welkom door ROGplus**

Rob van de Water, directeur van ROGplus, opent deze bijeenkomst in het kader van 'Meedoen met ROGplus' en heet alle aanwezigen van harte welkom. Directie en medewerkers van ROGplus en Connexxion 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.

Marion de Feijter, coördinator cliëntrelaties bij ROGplus, begeleidt verder de bijeenkomst.

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

Marco Kranenburg geeft kort een toelichting op de ontwikkelingen in het openbaar vervoer en andere vervoersstromen in de regio Maassluis, Vlaardingen en Schiedam. De Regiotaxi is een voorziening die in een groter geheel past, naast het openbaar vervoer voor speciale doelgroepen. In het openbaar vervoer zijn een aantal ontwikkelingen gaande, bijvoorbeeld het ombouwen van de trein naar een lightrail metroverbinding. Dit betekent dat de metro die vanaf februari 2018 gaat rijden, en waarbij de stations worden aangepast, waarschijnlijk voor meer mensen toegankelijk wordt en daarmee invloed zal hebben op de Regiotaxi. Doordat de metro frequenter zal rijden dan de trein gaat de Metropoolregio kritischer kijken naar de bestaande busverbindingen die door de gemeenten rijden en hoeveel mensen hiervan gebruik maken. Dit heeft als gevolg dat de afstand tussen haltes groter wordt waardoor mensen langer moeten lopen en het openbaar vervoer dus minder toegankelijk wordt. De gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam, die verantwoordelijk zijn voor het openbaar vervoer, moeten op zoek naar alternatieven. Er zal hierbij gekeken worden naar een betere bereikbaarheid van de stations en de haltes. Een positief bericht voor de gebruikers van de Regiotaxi; deze zal voor de middellange termijn noodzakelijk blijven en dus blijven bestaan. Ter illustratie geeft Marco Kranenburg aan dat een rit met de Regiotaxi 10-maal zoveel kost als een rit met het openbaar vervoer. Om die reden vereist het gebruik van de Regiotaxi een indicatie.

ROGplus koopt nu de voorziening Regiotaxi in bij Connexxion. Door de regels die zijn gesteld voor wat betreft deze inkoop zal er in december 2017 een nieuw

aanbestedingstraject worden opgestart waarop nu invloed uitgeoefend kan worden. De partij die in het aanbestedingstraject het beste scoort op basis van vastgestelde criteria, zal per augustus 2018 de voorziening Regiotaxi gaan leveren.

Om die reden wil ROGplus graag input verzamelen van de gebruikers tijdens dit spiegelgesprek.

Een andere ontwikkeling die de gemeenten inzetten naast Regiotaxi is die van een tussenvorm. In Schiedam en Vlaardingen rijdt op dit moment al de Argosmobiel, een klein elektrisch voertuig. In sommige gevallen kan dit een goed alternatief zijn voor de Regiotaxi. Dit geldt niet voor mensen met een scootmobiel of een rolstoel die niet demontabel is. Mogelijk gaat de Argosmobiel binnenkort ook in Maassluis rijden. Vanwege de kleine actieradius is de Argosmobiel alleen inzetbaar binnen de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam.

### **Het spiegelgesprek**

Uit onderzoek is gebleken dat van de ongeveer 10.000 mensen die een pas hebben voor Regiotaxi Waterweg ruim 8.000 passen regelmatig worden gebruikt.

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 hebben in augustus met Regiotaxi Waterweg een rit gemaakt?  
Antwoord: 2.876 mensen
- Hoeveel ritten hebben deze reizigers gemiddeld gemaakt in die maand?  
Antwoord: gemiddeld 6 ritten per pashouder
- Hoeveel ritten worden er gemiddeld per maand gemaakt met Regiotaxi Waterweg?  
Antwoord: 17.500 ritten per maand

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

### **Informatieverstrekking**

*Vraag:*

Hoe hoorde u van de Regiotaxi?

*Reacties:*

Mw. H:

Na een knieoperatie is zij door burens geattendeerd op Regiotaxi.

Dhr. en Mw. Vb:

Via het ziekenhuis zijn zij geattendeerd op Regiotaxi. Ca. 12 tot 15 keer per jaar maken zij er gebruik van.

Mw. R:

Een buurman heeft haar geattendeerd op Regiotaxi.

*Vraag:*

Heeft u alternatieven voor de Regiotaxi?

*Reacties:*

Mw. H:

De Argosmobiel en de scootmobiel zijn voor haar een alternatief. Voor de Argosmobiel zijn bij de meeste tehuizen knipkaarten te koop.

Mw. A:

Ook voor haar is de Argosmobiel een goed alternatief. Deze is er vaak sneller dan de Regiotaxi.

Mw. Sc:

Gebruikt liever de Regiotaxi omdat je bij langere ritten met de Argosmobiel moet overstappen.

Mw. HF:

Ervaart de voertuigen van de Regiotaxi als schoner dan die van de Argosmobiel. Deze stinken vaak volgens haar.

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

Quizvraag: De telefonistes van regiotaxi Waterweg krijgen gemiddeld 12.000 telefoontjes per maand. Hoe lang moet een beller gemiddeld wachten voordat de telefoon wordt opgenomen?

Antwoord: De gemiddelde wachttijd is 20 seconden. Door de aanwezigen wordt dit als langer ervaren. Als aandachtspunt wordt aangegeven dat het zou helpen als de inleiding (het bandje) wanneer men belt wordt ingekort.

*Vraag:*

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

*Reacties:*

Mw. V:

Het verbaast haar dat in sommige gevallen de telefoniste persé de postcode moet weten, en in andere gevallen niet.

Mw. B:

Er wordt soms aangegeven dat men niet opgehaald kan worden op een plek waar men niet is afgezet. In het geval van winkelen is dit lastig, omdat men dan weer terug moet naar de plek waar men eerder is afgezet. Ook kan in zo'n situatie niet altijd het volledige adres met postcode worden doorgegeven aan de telefoniste.

Niet alle telefonisten zijn voldoende op de hoogte van de omgeving en lokale situatie.

Sommige locaties hebben geen code en zijn daardoor niet bekend bij de centrale.

Mw. EW:

Ervaart Connexxion als een betere vervoerder dan de voorgaande vervoerders en zou graag zien dat deze blijft, ondanks dat er natuurlijk kleine punten ter verbetering zijn. Een aandachtspunt is herkenbare kleding voor alle chauffeurs.

*Vraag:*

Hoe beoordeelt u de klantvriendelijkheid van de telefonisten?

De aanwezigen geven een 7,7 als gemiddeld cijfer.

*Reacties:*

Mw. Q:

Geeft een 5 omdat wanneer zij naar de Daniel de Hoed Kliniek gaat en daar om 13.00 uur moet zijn, zij dan niet de Regiotaxi van 12.00 uur kan nemen maar die van nog een uur

eerder. En omdat zij een bepaald onderzoek volgt mag zij niet naar binnen en moet dan buiten blijven wachten.

Dhr. Vb:

Hij wilde eens voor zijn vrouw een rit aanvragen en kreeg toen te horen dat dit niet mocht, terwijl zijn dochter wel de terugrit kon aanvragen. Na indienen van de klacht heeft dhr. circa 4 maanden moeten wachten op een reactie.

Verder meldt hij een situatie waarbij de chauffeur van de telefoniste een verkeerd adres had doorgekregen waardoor onnodig lang op de Regiotaxi gewacht moest worden.

Mw. B:

Zij neemt vaak een schoothondje mee en meldt dit dan bij de telefoniste. In sommige gevallen wordt dit niet doorgegeven aan de chauffeur, die hier dan erg moeilijk over kan doen en aangeeft dat honden verboden zijn. Zij heeft hiervan melding gemaakt bij Connexxion.

Mw. Q:

Zij heeft de ervaring dat de chauffeur haar verzocht om haar schoothondje in de kofferbak te doen. Ook zij heeft hiervan melding gemaakt bij Connexxion.

Mw. A:

Tijdens een bezoek aan de pedicure belde deze direct voor haar de terugrit. Na lang gewacht te hebben is er telefonisch navraag gedaan naar de reden waarom de Regiotaxi nog niet was geweest. In eerste instantie werd aangegeven dat er een storing was geweest, en na nogmaals navragen bleek de chauffeur te zijn langs geweest terwijl er niemand aanwezig was. Uiteindelijk heeft mw. op eigen kosten een particuliere taxi naar huis genomen. Zij heeft een klacht hierover ingediend bij Connexxion.

Bij het merendeel van de aanwezigen is verwarring over de begin- en eindtijd waarbinnen men de Regiotaxi kan bestellen. Officieel is dit tussen 07.00 en 23.00 uur.

*Vraag:*

Het percentage van het aantal ritten dat op de dag zelf geboekt wordt is 65%. Hoe lang vooraf reserveert u meestal een rit?

*Reacties:*

Mw. Su:

Meestal een dag van tevoren.

Mw. R:

Heeft het gevoel dat vroegtijdig bellen slechter is dan 1 dag vooraf en dat je dan onderaan de lijst wordt geplaatst.

Dhr. Vb:

Wanneer een bezoek gebracht wordt aan een specialist is het niet te voorspellen hoelang je daar bezig bent. Dit gaat vaak fout met het bestellen van een terugrit waardoor een chauffeur soms onnodig lang moet wachten, wat nadelig is voor mensen die al in de Regiotaxi zitten.

Mw. V:

Wordt een aantal minuten voordat de Regiotaxi arriveert gebeld met de mededeling dat de taxi er bijna is.

*Vraag:*

Zou u eerder willen bestellen of een groter ophaalvenster (in plaats van 15 minuten voor tot na de afgesproken tijd) accepteren als u hiervoor minder hoeft te betalen?

Het merendeel van de aanwezigen geeft aan hier geen voorstander van te zijn omdat het tarief acceptabel is.

Dhr. Sc:

Vraagt de aandacht voor de mensen die minder te besteden hebben. Voor hen zou het mogelijk wel een uitkomst zijn om mogelijkheden te hebben waarvoor minder betaald hoeft te worden. De Regiotaxi zou voor iedereen toegankelijk moeten zijn, mits men in het bezit is van een indicatie hiervoor.

*Vraag:*

Bent u bereid een hoger bedrag te betalen voor vervoer per Regiotaxi in bijvoorbeeld het weekend of de avond?

Een aantal aanwezigen geeft aan hiertoe bereid te zijn, maar steunen het betoog van dhr. Sc waar het gaat over mensen die minder te besteden hebben.

*Vraag:*

Maakt u gebruik van de terugbelservice?

Veel van de aanwezigen maken hier gebruik van en geven aan hier tevreden over te zijn.

Mw. HP:

Heeft de ervaring dat de chauffeur niet altijd het telefoonnummer heeft om te bellen.

Mw. P:

De chauffeur zou zelf moeten kunnen bellen wanneer hij later komt dan de afgesproken tijd.

Op de vraag of er priority ritten besteld kunnen worden wordt aangegeven dat dit alleen van toepassing is in het geval van een huwelijk of uitvaart.

*Vraag:*

Op welke wijze wilt u geïnformeerd worden over de bestelling en het verloop van uw reis?

Voor de helft van de aanwezigen gaat hierbij de voorkeur uit naar het bellen van het vaste huisnummer, de andere helft zou het prettig vinden om mobiel gebeld te worden of een melding via SMS of WhatsApp te krijgen.

*Vraag:*

Hoe gaat u om met het boeken van een terugrit na dokters/tandartsbezoeken die nog wel eens uitlopen?

Mw. R:

Omdat je nooit weet wanneer je precies klaar bent bestelt zij de terugrit pas zodra zij daadwerkelijk klaar is, met het risico op een uur wachttijd.

De andere aanwezigen zijn het hiermee eens.

## **De rit**

*Vraag:*

Hoe beoordeelt u de klantvriendelijkheid en behulpzaamheid van de chauffeurs?

De aanwezigen geven een 7,4 als gemiddeld cijfer. Twee mensen geven geen cijfer omdat zij van mening zijn dat dit cijfer verschilt per chauffeur. Gezien de diversiteit van chauffeurs kan dit de ene keer een ruime voldoende zijn, maar de andere keer een dikke onvoldoende.

*Vraag:*

Neemt u hulpmiddelen mee als u gaat reizen (rollator, rolstoel, scootmobiel) en hoe vindt u dat de chauffeur hiermee omgaat?

Mw. P:

Heeft hier goede ervaringen mee, maar er is een groot verschil in de diverse systemen per vervoermiddel. De chauffeur zet haar scootmobiel goed vast in het voertuig waardoor zij een veilig gevoel ervaart.

Mw. B:

Bij de Argosmobiel ervaart zij moeite met de instap en de krappe ruimte achterin.

Mw. V:

Heeft een enge ervaring met een chauffeur die tijdens de rit boos werd op iets dat buiten het vervoermiddel gebeurde en daarvoor uitstapte om zich daarmee te bemoeien, terwijl zij in het vervoermiddel achterbleef.

*Vraag:*

In welke auto wordt u vervoerd en hoe is uw ervaring hiermee?

*Reacties:*

- De zwarte bus met zijdeur is te hoog qua instap.
- Een aantal bussen zijn 'rammelkasten' geworden in de afgelopen jaren.
- Een aantal chauffeurs houden rekening met de passagiers tijdens het rijden over hobbelige wegen. Dit wordt als prettig ervaren.

*Vraag:*

Wat vindt u ervan als er andere mensen dan de huidige doelgroep gebruik zouden maken van Regiotaxi (bijvoorbeeld leerlingenvervoer)?

Door de aanwezigen wordt dit op zich niet als een probleem ervaren, maar sommige mensen zien mogelijke problemen bij reizen samen met kinderen met een psychische of verstandelijke handicap. Dit zou niet mogen leiden tot overlast voor andere passagiers. Nu worden deze kinderen zonder begeleiding vervoerd, terwijl er vroeger een begeleider meeging.

*Vraag:*

Welke ervaring heeft u met de retourrit vanuit het Vlietland Ziekenhuis?

De mensen onder de aanwezigen die hier gebruik van maken hebben hier vooral goede ervaring mee.

## **De rit**

Quizvraag: Hoeveel klachten zijn er dit jaar, de afgelopen 9 maanden, ingediend over de regiotaxi?

Antwoord: Er zijn dit jaar tot nu toe 75 klachten ingediend, waarvan er 46 gegrond zijn verklaard.

De aanwezigen geven aan dat niet voor alles een klacht wordt ingediend, zoals bijvoorbeeld wanneer een taxi te laat is.

Dhr. Sc:

Een klacht zou ertoe moeten leiden de dienstverlening te verbeteren. Om die reden zou men eerder moeten durven een klacht in te dienen wanneer men ergens ontevreden over is.

De aanwezigen zijn van mening dat de keuze van het wel of niet indienen van een klacht mede afhankelijk is van de wijze waarop de chauffeur met de situatie of probleem omgaat.

Dhr. Sc:

Stelt de vraag of er tijdens het aanbestedingstraject kwaliteitseisen worden gesteld aan de chauffeurs die worden ingezet.

Connexxion antwoordt hierop dat dit het geval is, en dat ook de chauffeurstrainingen hierop zijn gebaseerd. Of iedere chauffeur zich hier ook aan houdt is een tweede.

### **Afsluitende reactie door Lisette Bauer, manager van Connexxion**

Lisette Bauer bedankt namens Connexxion de aanwezige gebruikers van Regiotaxi Waterweg voor alle reacties. Op basis van hetgeen er is besproken tijdens het spiegelgesprek geeft zij graag een korte reactie.

#### *Schoothondjes in het vervoermiddel*

Na de klacht die is ontvangen over de schoothondjes in het vervoermiddel wordt onder alle chauffeurs medegedeeld dat wanneer hiervoor toestemming wordt gegeven door de telefoniste, naast een hulphond ook kleine hondjes zijn toegestaan tijdens de rit.

#### *Onduidelijke locaties*

Voor onduidelijke locaties wordt in het systeem een dummie (=synoniem) aangemaakt zodat de rit wel kan worden aangenomen.

#### *Indienen van klachten*

Connexxion roept gebruikers vooral op om wanneer men een klacht heeft, deze ook in te dienen ter verbetering van de service en kwaliteit van de dienstverlening. Men gaat hiermee zeer zorgvuldig te werk en degene die de klacht indient hoeft niet bang te zijn dat op basis van zijn/haar klacht een chauffeur wordt ontslagen.

De klachtenprocedure is omschreven op de website van Regiotaxi Waterweg, maar men kan natuurlijk ook via het normale telefoonnummer een klacht indienen.

#### *Kan de chauffeur bellen naar de gebruiker?*

Dit is pas mogelijk wanneer de chauffeur de rit ontvangen van de centrale. In 90% van de gevallen wordt de gebruiker geïnformeerd wanneer de chauffeur vertraagd is.

#### *Tijden waarbinnen men een rit kan bestellen*

Deze tijd is tussen 07.00 en 23.00 uur. De suggestie om de inleiding wanneer men belt in te korten wordt door Connexxion serieus bekeken.

Het tijdstip waarop men de rit bestelt is niet van belang omdat de planning niet kan zien wanneer iemand een rit bestelt. Lisette Bauer vindt het dan ook verrassend dat het vroegboeken als negatief wordt ervaren.

#### *Kwaliteit van de voertuigen*

Het aantal zwarte bussen is al beduidend minder, deze worden alleen nog ingezet tijdens piekmomenten. Ondanks het feit dat reizigers misschien een rammelend geluid ervaren zijn de bussen goed onderhouden en veilig.

#### *Kwaliteitseisen chauffeurs*

Chauffeurs worden steekproefsgewijs op kwaliteit gecontroleerd door niet herkenbare controleurs. Ook worden gebruikers regelmatig gebeld met de vraag hoe een rit is ervaren. Deze reacties worden zeer serieus genomen.

### **Sluiting**

Marion de Feijter bedankt alle aanwezigen voor hun inbreng en nodigt hen uit om onder het genot van een hapje en een drankje na te praten.

----