



Peter Blanken, manager Projectbureau over chauffeurs

Belangrijkste ambassadeurs van Regiotaxi



Peter Blanken

Een nieuwsbrief waarmee we u op de hoogte houden van ontwikkelingen van Regiotaxi Gelderland. Waarin we nuttige informatie opnemen of

De chauffeur is de belangrijkste ambassadeur van Regiotaxi Gelderland. Jullie geven ons als opdrachtgever letterlijk een gezicht. De beleving van de reiziger valt of staat dan ook met de manier waarop jullie het werk uitvoeren. Alle reden om vanaf nu ook twee keer per jaar een speciale nieuwsbrief voor chauffeurs uit te brengen.

tips geven hoe u ons kunt helpen de dienstverlening verder te verbeteren.

Tevreden reizigers

Uit het laatste klanttevredenheids-onderzoek blijkt dat de reizigers behoorlijk tevreden zijn over de wijze waarop ze door chauffeurs worden geholpen. We zijn al goed op weg, maar het kan altijd beter. En u speelt

daarbij een centrale rol. Niet alleen door een goede taakopvatting, maar ook door het ons te zeggen als u ideeën hebt voor verbetering van de dienstverlening.

Of ideeën voor de inhoud van de volgende chauffeursnieuwsbrief. 'Aarzel niet en bel ons. We blijven op jullie rekenen.' •

Peter Jurriëns, directeur van Vijfstromenland, is blij met aanpak kwaliteit

Nieuw diploma tekenend voor goede veranderingen

'Tekenend voor wat er allemaal in de taxibranche en met name bij de Regiotaxi de afgelopen tijd ten goede is veranderd.' Zo noemt Peter Jurriëns, directeur van Vijfstromenland de komst van de MBO2-opleiding voor taxichauffeurs. Jurriëns zei dat tijdens een feestelijke bijeenkomst in de Herberg de Zoelense Brug in Zoelen, waar een groot deel van zijn chauffeurs het diploma kreeg uitgereikt. Volgens Jurriëns is daarmee opnieuw een stap gemaakt naar een betere dienstverlening en meer veiligheid op de weg.

Ook Peter Blanken, manager van het projectbureau van Regiotaxi Gelderland, noemde de opleiding van groot belang voor de verdere verbetering van de dienstverlening. Tenslotte wordt de beeldvorming

rond de regiotaxi in belangrijke mate door de chauffeur bepaald. Blanken: 'De chauffeurs zijn letterlijk het gezicht van Regiotaxi Gelderland. Het is ontzettend belangrijk dat chauffeurs weten hoe zij met hun klanten



Peter Jurriëns, directeur.
Is trots op de chauffeurs!

moeten omgaan. Zeker als het gaat om klanten met een beperking.

Lees verder op pagina 2



Vervolg van pagina 1

We zijn met zijn allen al goed op weg, maar dit diploma is opnieuw een stap in de goede richting.’

Intensievere opleiding

De MBO2-opleiding is veel intensiever dan de oude chauffeursopleidingen. Het resultaat van een initiatief van het ROC-Tilburg en ABC Taxikeurmerk Advies. Namens ABC voerde Yvonne Botterhuis het woord. Zij noemde de opleiding ‘veel hoger’ dan de bestaande opleidingen, omdat deze zich specifiek richt op het vervoer dat door de regiotaxi wordt geleverd. Juist de omgang met speciale doelgroepen is daar een essentieel onderdeel in. Botterhuis: ‘Ik heb bijvoorbeeld met grote bewondering gezien hoe de cursisten met de acteur omgingen die hen het bloed onder de nagels vandaan haalde.’



Handtekening onder diploma's

Kersvers gediplomeerde chauffeuse Nanda de Waard is het eens met Yvonne Botterhuis. ‘Ik vond het werken met die acteur ontzettend



Ruim 100 chauffeurs ontvingen hun diploma's!

leuk en leerzaam. Die speelde wel heel erg levensecht een lastige klant. En van die speciale aandacht voor verschillende doelgroepen heb ik ook veel opgestoken.’ ‘Hoe goed de opleiding is, blijkt,’ volgens Botterhuis, ook uit het feit dat ook het aanvullende CBR-examen door nagenoeg iedereen in één keer werd gehaald. En door een enkeling in een herexamen zodat uiteindelijk iedereen is geslaagd.’

Achteraf blij met opleiding

Ondanks wat aanvankelijke reserve zijn de chauffeurs erg enthousiast over de opleiding. Met name de oudere chauffeurs waren wat huiverig. Maar zonder uitzondering waren ook zij achteraf blij met de opleiding. ‘Het leukste vak dat er bestaat,’ noemt Cyriel Mazzola, het vak van chauffeur op de Regiotaxi. Hij zit zo'n vier jaar, nu ook gediplomeerd, achter het stuur en gaat nog iedere dag vol enthousiasme aan de slag. ‘Het is totaal anders dan de gewone straattaxi.

We hebben bijna altijd te maken met prettige klanten. Wat ik in de opleiding heb geleerd over het omgaan met autisme kan ik dagelijks in de praktijk brengen.’



Peter Blanken reikt diploma's uit

Regels lijken streng

Soms lijken de regels waar de chauffeurs zich aan hebben te houden wat streng. Cyriel Mazzola: ‘We moeten de passagiers bijvoorbeeld altijd melden wanneer we een verkeersdrempel naderen. Voor sommige passagiers is dat wat overdreven, maar blinde passagiers bijvoorbeeld vinden die aankondiging weer heel prettig.’ ●



Conny Bieze-van Eck is de nieuwe gedeputeerde voor mobiliteit. Daarmee is zij de verantwoordelijk bestuurder voor Regiotaxi Gelderland.

Gedeputeerde Bieze ziet Regiotaxi Gelderland als een essentieel sluitstuk van het openbaar vervoer in de provincie.

Ook een chauffeur mag bij ons klagen.

Is een reiziger bij herhaling vervelend? Meld dit dan bij het projectbureau, dan gaan wij het oplossen.



Kleinschaligheid sleutel succes taxibedrijf Ordelman

Betrokkenheid bij alle onderdelen van het werk. 'Dat is volgens Evert Jan Ordelman, directeur van het gelijknamige taxibedrijf, het grote geheim achter het succes van de Regiotaxi in Noord Veluwe. 'We hebben met zo'n 40 chauffeurs een relatief kleiner bedrijf. Dan is het mogelijk om nog op alle details te letten. En zelf stap ik ook nog wel eens achter het stuur.'



Evert-Jan Ordelman, directeur Taxibedrijf Ordelman

Ik kijk ook regelmatig in de rittenbakken of de ritten goed zijn verlopen. Eventuele problemen bespreek ik met de chauffeurs. En dan kijk ik een week later of de problemen zijn opgelost. Taxibedrijf Ordelman is aangesloten bij de DVG Personenvervoer, een samenwerkingsverband van lokale taxibedrijven die alle regiotaxivervoer in Noord-Veluwe uitvoert. Juist de kleinschaligheid waarmee het vervoer nu is georganiseerd, is volgens Ordelman het grote verschil met de wijze waarop enkele jaren geleden het vervoer in de regio plaatsvond.

Grote afstand

'Toen werd het vervoer van grote afstand geregeld. Er werd alleen gekeken of een taxi leeg was en niet uit welke omgeving die afkomstig was. Dat leidde vaak tot een slechte stiptheid.' Met grote gevolgen, ook voor

de chauffeurs. Ordelman: 'Ik werk nu met veel chauffeurs die ook in die periode achter het stuur zaten. Juist door de ontevredenheid van de klanten waren zij het plezier in het werk helemaal kwijt. En nu is die weer terug. Het werkt natuurlijk veel prettiger als je tevreden klanten in de taxi hebt.'

Wat natuurlijk niet wil zeggen dat er in de taxi's van Ordelman nooit een onvertogen woord valt. 'We rijden gemiddeld zo'n 180 ritten per dag. Dan gaat het natuurlijk bij ons ook nog wel eens mis. Maar ik houd mijn chauffeurs altijd voor, ga niet met klanten in discussie. Geef ze onmiddellijk een klantreactiekaart, dan zoeken we het probleem in een later stadium in alle rust uit.'

Correctheid

Correctheid is volgens Ordelman een van de peilers onder zijn bedrijf. Niet alleen in de kleding of andere onderdelen van het uiterlijk, maar ook in woord en gebaar. 'Vervoer met de regiotaxi is vervoer van deur tot deur. Onze chauffeurs handelen daar altijd naar.' Hoewel dat niet altijd even makkelijk is. Ordelman: 'We hebben net nog een audit gehad voor het taxi-keurmerk. Zoals gewoonlijk hadden we daarbij geen aantekeningen. En we houden met enige regelmaat onze eigen klanttevredenheidsonderzoeken.'

'Correctheid is volgens Ordelman één van de peilers onder zijn bedrijf.'

Die pakken altijd heel mooi uit.' Het is niet altijd even makkelijk om je kalmte als chauffeur te bewaren. 'We hadden laatst een klant die persé in de taxi wilde roken. Hij zat al met een sigaret en een aansteker in de aanslag. Zoiets kun je natuurlijk niet toestaan. De kunst is om dat netjes en kalm op te lossen. Dat is toen maar net gelukt.'

Terugbelservice

Een mooie stap voorwaarts noemt Ordelman de terugbelservice: 'Niet alleen voor de klant, maar ook voor ons. Daardoor kunnen onze klanten klaarstaan als we arriveren en kunnen wij zonder groot oponthoud verder rijden. Dat is voor de klanten in de bus ook een groot pluspunt.' Hetzelfde geldt voor de verspreiding van mobiele telefoons. 'Steeds meer mensen hebben een mobiele telefoon. Daardoor kunnen we onze klanten ook bereiken als ze niet thuis zijn. Bijvoorbeeld na afloop van het winkelen. Dat scheelt veel zoeken en dus veel tijd.' ●



Net als alle andere ziekenhuizen is de Gelderse Vallei aan de Willy Brandtlaan in Ede een populaire startplaats of bestemming voor reizigers met de Regiotaxi. Negen van de tien reizigers naar die laan moeten bij het ziekenhuis zijn. Maar er liggen ook andere adressen in de omgeving waarvandaan mensen met de Regiotaxi willen reizen.

Zoals mevrouw Ruiters die een taxi reserveerde maar er tevergeefs op wachtte. Zij klaagde bij het projectbureau, maar kreeg te horen dat de taxi wel degelijk aanwezig was geweest. Toen mevrouw Ruiters na een tweede poging opnieuw zonder succes op de taxi wachtte, trok zij toch opnieuw aan de bel.

Verder kijken naar huisnummer

Alle reden voor het projectbureau om eens wat dieper in deze klacht te duiken. Wat al snel bleek, was dat veel chauffeurs bij de vermelding Willy Brandtlaan niet verder keken naar het huisnummer. Het zieken-

huis ligt op nummer 10, terwijl mevrouw Ruiters bij instelling De Riethorst op nummer 20 stond te wachten. Volgens de GPS-gegevens liggen beide adressen binnen de 250 meter grens. Daardoor was voor het projectbureau niet aan de hand van die gegevens te controleren of de taxi daadwerkelijk op de juiste plek was gearriveerd.

Kortom, mevrouw Ruiters had gewoon gelijk. De les voor chauffeurs: ook al ligt het adres bij het noemen van een straatnaam nog zo voor de hand, controleer altijd om welk huisnummer het gaat. •



≡ provincie
Gelderland

COLOFON

Uitgave

Provincie Gelderland
Projectbureau Regiotaxi Gelderland
Rijnkade 143
6811 HD Arnhem
Postbus 9090, 6800 GX Arnhem

Projectbureau Regiotaxi Gelderland

Informatie- en klachtenlijn:
Telefoon: 026 - 355 21 21
(op werkdagen en kantooruren)
E-mail: rtgklanten@gelderland.nl
Website: www.regiotaxigelderland.nl

Ontwerp

Communication Concert, Weesp

Teksten

Hans Elsendoorn

Fotografie

Charles van Gelder
Joop van Reeken
Harrie Ligtoet
Norbert Voskens

Illustratie

Carl Bieker

DTP en drukwerk

Grafimedia, provincie Gelderland

Projectbureau Regiotaxi Gelderland draagt zorg voor:

- Informatie
- Klachtenregistratie
- Aanspreekpunt ver-voerders, instellingen, gemeenten
- Overleg met callcenter