

## NIEUWS EN ONTWIKKELINGEN

Via deze nieuwsbrief houden we u op de hoogte van nieuws en de ontwikkelingen rondom Regiotaxi Utrecht. Zo besteden we in deze uitgave onder andere aandacht aan het resultaat van de eerste klantenpanels en aan de nieuwe opstapplaats aan de centrumzijde van station Utrecht CS. Ook leest u een interview met twee medewerkers van de regiecentrale, die vertellen hoe belangrijk de communicatie is met reizigers én taxibedrijven.

### NIEUWE OPSTAPPLAATS BIJ STATION UTRECHT CENTRAAL

In verband met de werkzaamheden aan station Utrecht Centraal (de OV-terminal) is het taxiplatform bij het station per 31 januari 2011 gesloten.

Om de gebruikers van Regiotaxi Utrecht een opstapplaats te blijven bieden aan de centrumzijde van het station, is er een nieuwe opstapplaats gemaakt op Busstation Zuid (het voormalige streekbusstation). De nieuwe opstapplaats vindt u vlakbij de roltrappen, de lift en de tijdelijke trap naar Hoog Catharijne. (zie foto)

Bij station Utrecht Centraal zijn er twee opstapplaatsen voor Regiotaxi Utrecht:

- Opstapplaats Busstation Zuid (Utrecht CS, centrumzijde)
- Opstapplaats Jaarbeursplein (Utrecht CS, Jaarbeurszijde)



Geef bij uw ritboeking aan of u opgehaald wilt worden bij de opstapplaats aan de centrumzijde of de Jaarbeurszijde.

### RIT AANVRAGEN OF AFZEGGEN ROND DE FEESTDAGEN? WEES OP TIJD!

#### Ritten feestdagen

Veel mensen maken tijdens de feestdagen gebruik van Regiotaxi Utrecht. Reserveer daarom tijdig uw ritten. Het liefst een aantal dagen van tevoren. Wij vragen u om de heen- en de retourrit gelijktijdig te reserveren. Maakt u toch

geen gebruik van een reeds bestelde rit, meld uw rit dan tijdig af bij de regiecentrale. De vervoerder komt dan niet onnodig bij u voorrijden.

#### Rijtijden feestdagen

Tijdens de kerstdagen en op nieuwjaarsdag rijdt Regiotaxi Utrecht volgens de normale tijden (06.00 – 24.00 uur). Alleen op oudejaarsavond stoppen onze chauffeurs eerder. Dan rijdt Regiotaxi Utrecht tot 20.00 uur. Dit betekent dat u op 31 december tot uiterlijk 19.45 uur kunt vertrekken. De regiecentrale blijft op oudejaarsavond bereikbaar totdat alle passagiers veilig zijn aangekomen.



## REGIECENTRALE REGIOTAXI UTRECHT AAN HET WOORD

*“Communicatie tussen regiecentrale en vervoerder is cruciaal”*



*Hanneke van der Linde en Chris Hogeveen*

**De regiecentrale van Regiotaxi Utrecht wordt aangestuurd vanuit het Nationaal Contact Center (NCC) van Connexion Taxi Services in IJsselmuiden. Ongeveer 190 medewerkers houden zich daar bezig met de ritreserveringen van zo'n veertig taxicontracten in heel Nederland, Regiotaxi Utrecht is er één van. Telefonisten kunnen bij het binnenkomen van een gesprek zien voor wie er wordt gebeld. Per week worden voor Regiotaxi Utrecht circa 9.000 gesprekken gevoerd.**

“Communicatie is bij het werken in een Contact Center van groot belang”, zeggen Chris Hogeveen, manager van het NCC en Hanneke van der Linde, verantwoordelijk voor het klantbeheer. “Niet alleen de communicatie met de reiziger, maar ook de communicatie met het taxibedrijf.”

### **Communicatie met de reiziger**

De telefonisten van de regiecentrale stellen bij een ritreservering altijd een aantal vragen om een rit goed te kunnen verwerken. Zoals het adres waar de reiziger wil worden opgehaald. Of, als er geen exact adres bekend is, een omschrijving van de locatie. De regiecentrale gebruikt hiervoor een zogenaamde ‘synoniemenlijst’. Plaatsen worden door middel van een omschrijving opgenomen in de lijst. De telefonisten van de regiecentrale zitten in IJsselmuiden en hebben geen beeld van de op- of afhaallocatie voor ogen. “Het is daarom van wezenlijk belang dat de reiziger de afhaallocatie duidelijk doorgeeft, anders wordt het voor de chauffeur moeilijk om de reiziger te vinden en vice versa”, legt Hanneke uit.

Na een ritreservering herhaalt de telefoniste altijd de gegevens van de rit. Dat is erg belangrijk. Chris: “Zowel de reiziger als de telefonist kan dan nog een laatste controle doen of alle ritgegevens goed zijn opgenomen. Zo worden fouten in de ritreservering zoveel mogelijk voorkomen”.

### **Communicatie met het taxibedrijf**

Als alle gegevens van een rit bekend zijn, informeert de regiecentrale het taxibedrijf die de rit gaat rijden. Dit gebeurt allemaal automatisch via de computer. “Het taxibedrijf neemt de rit dan over van de regiecentrale”, zegt Hanneke. “Het taxibedrijf houdt vervolgens bij wat de status is van de rit; bijvoorbeeld of een rit al is toegewezen aan een bepaalde taxi en of een taxi al bij de reiziger is gearriveerd.” Op basis van de ritstatus kan de regiecentrale volgen waar de taxi en de reiziger zich bevinden. Het is erg belangrijk dat de juiste status aan een rit wordt toegekend zodat de regiecentrale een reiziger goed kan informeren wanneer deze belt met vragen over de rit.

Het doorgeven van de ritten gebeurt automatisch via de computer, maar de regiecentrale heeft ook persoonlijk contact met de taxibedrijven. Zo kunnen taxibedrijven bijvoorbeeld doorgeven dat ze niet rijden vanwege hevige sneeuwval. Een aparte afdeling van de regiecentrale houdt zich daarnaast specifiek bezig met bereikbaarheid: zij geven de telefonisten inzicht in hoe druk het op een bepaald moment op een bepaalde locatie is. “Dit soort informatie is cruciaal”, zo geeft Chris aan. “Telefonisten kunnen zo reizigers van Regiotaxi Utrecht goed informeren en bijvoorbeeld op een druk moment van de dag vragen of de reiziger bijvoorbeeld een kwartiertje eerder opgehaald kan worden.”

### **De telefonisten maken de kwaliteit**

Het is een voordeel als de regiecentrale zich puur en alleen bezighoudt met ritreserveringen. De medewerkers kunnen daardoor heel specifiek worden gecoacht op gesprekstechnieken, vertelt Hanneke. “Training en opleiding is echt een kracht van een centraal ingerichte regiecentrale”. Chris vult aan dat binnen de regiecentrale in IJsselmuiden sterk de focus ligt op klantvriendelijkheid. “De telefonist moet snappen wie ze aan de lijn hebben, en wat de verwachting is die de klant heeft. Uiteindelijk maken de telefonisten de kwaliteit”.

## KLANTENPANELS REGIOTAXI UTRECHT

Sinds 2010 werkt Regiotaxi Utrecht met klantenpanels: een gelegenheid waarbij reizigers van Regiotaxi Utrecht actief meedenken over de dienstverlening. Ook Cliëntenbelang Utrecht zit aan tafel. Er zijn twee klantenpanels actief.

In september 2011 kwamen beide klantenpanels weer bijeen. Uit die bijeenkomsten kwamen, naast positieve reacties, ook enkele verbeterpunten naar voren. Regiotaxi Utrecht bespreekt de positieve reacties én de verbeterpunten met de taxibedrijven en de regiecentrale. Ook besteden we in deze nieuwsbrief aandacht aan onderwerpen die in het klantenpanel naar voren zijn gekomen.

Hiernaast vindt u een aantal van deze verbeterpunten.

- **Punctualiteit van het vervoer**  
Het is belangrijk dat de terugbelservice en de vertragingsservice goed worden gebruikt om de reiziger tijdig te informeren over een eventuele vertraging van de rit.
- **Vervoer van en naar grote instellingen**  
Op een locatie met meerdere gebouwen in het soms lastig voor de chauffeur en de reiziger om elkaar te vinden. Meer hierover onderaan deze pagina.
- **Reserveren via internet**  
We attenderen reizigers in deze nieuwsbrief opnieuw op de mogelijkheid tot het maken van ritreserveringen via internet. Bovendien plaatsen we binnenkort op de website [www.regiotaxiutrecht.nl](http://www.regiotaxiutrecht.nl) een handleiding voor internetreserveringen.

## PASHOUDERS KUNNEN RIT AANVRAGEN VIA INTERNET

Pashouders kunnen, naast het boeken van ritten per telefoon, hun ritten ook aanvragen via internet. Op de website [www.regiotaxiutrecht.nl](http://www.regiotaxiutrecht.nl) kunt u kiezen voor '**Rit reserveren**'. Op de pagina die dan verschijnt, klikt u op de groene button met de tekst '**rit bestellen via internet**'. Nu verschijnen de instructies voor het boeken van een rit. Lees deze goed door.

Klik vervolgens bovenaan de pagina op het woord '**boeken**'. Uw pasnummer is uw gebruikersnaam en uw geboortedatum is uw wachtwoord.

Na het inloggen volgt u de instructies die in beeld verschijnen. Vergeet bij het invoeren van de gegevens vooral niet het telefoonnummer te vermelden waarop u bereikbaar bent voor de terugbel- en vertragingsservice. U kunt tijdens het boeken ook aangeven met hoeveel personen u reist en of u een rollator, (grote) rolstoel of scootmobiel meeneemt.

Aan het einde krijgt u de gelegenheid om alle door u ingevulde gegevens te controleren. Door vervolgens op '**boeken**' te klikken, verstuurt u de gegevens naar de regiecentrale die uw rit vastlegt.



## VERVOER VAN EN NAAR GROTE INSTELLINGEN

Bij het reserveren van uw rit vanaf een grote instelling (met meerdere gebouwen op een complex) is het belangrijk om bij uw ritreservering aan te geven op welke locatie van het complex u zich bevindt (dus huisnummer of naam van de

afdeling op het terrein). De voorkeur van onze taxi's gaat uit naar de centrale ingang van de instelling, dan is het voor de chauffeur makkelijker u te vinden. Dit voorkomt onnodig zoeken door de chauffeur en onnodig wachten voor u.

## AANDACHTSPUNTEN

### 1 Verhuizing naar een andere gemeente

Als uw gegevens wijzigen, bijvoorbeeld omdat u verhuist naar een ander adres, kunt u dit als volgt doorgeven.

- **Bent u een Wmo-pashouder?**

Verhuist u binnen uw eigen gemeente geef dan uw nieuwe adres aan uw gemeente door. Wanneer u verhuist naar een andere gemeente geeft u dit door aan uw nieuwe gemeente. Uw gemeente geeft uw nieuwe adresgegevens door aan Regiotaxi Utrecht.

- **Bent u een OV-pashouder?**

De klantenservice van de regiecentrale van Regiotaxi Utrecht ontvangt graag uw verhuisbericht, zodat zij uw gegevens kunnen aanpassen. U kunt uw nieuwe adres doorgeven via 088 - 002 54 44 of via: Regiotaxi Utrecht, Antwoordnummer 58015, 3508 VB Utrecht.

### 3 Terugbelservice

Voor u als reiziger is het handig te weten wanneer uw taxi eraan komt. De terugbelservice kan eraan bijdragen dat uw wachttijd en die van reizigers in de taxi wordt verkort. Geef daarom uw telefoonnummer door bij de reservering van uw rit. Als uw nummer bij Regiotaxi Utrecht bekend is, wordt u vijf tot tien minuten voordat de taxi voorrijdt gebeld.

De terugbelservice geldt ook voor de terugrit. Als u gebruik maakt van verschillende telefoonnummers voor uw heen- en terugreis dient u dit bij de regiecentrale aan te geven. U kunt dan op het juiste nummer gebeld worden.



### 4 Grote rolstoelen

Regiotaxi Utrecht heeft aangepaste taxibusjes voor het vervoeren van reizigers die gebruik maken van een rolstoel. Maakt u gebruik van een rolstoel die groter is dan gebruikelijk, geef dit dan door bij het reserveren van uw rit. De vervoerder kan dan direct met de juiste taxi voorrijden. Dat is van belang omdat niet alle taxibusjes geschikt zijn voor grotere rolstoelen.



### 2 Spelregels bij het combineren van ritten

Ritten van Regiotaxi Utrecht kunnen gecombineerd worden, het kan daardoor voorkomen dat u niet via de kortste weg reist. Houd daarom rekening met extra omrijtijd.

**Colofon: Uitgave:** Bestuur Regio Utrecht, in samenwerking met vervoerders en regiecentrale, december 2011.  
**Tekst:** Bestuur Regio Utrecht. **Fotografie:** Photosteron. **Vormgeving:** Pier 19, Utrecht

**Rit reserveren:** 088-0025400 **Vragen, informatie, brochure bestellen:** 088-0025444