

Verslag bijeenkomst Reizigerspanel

Datum Maandag 4 april 2022

Plaats Apeldoorn

Opmerkingen/vragen van het reizigerspanel zijn in dit verslag schuin gedrukt.

1. Opening en Welkom

Lars Winters heet alle aanwezigen welkom.

2. Terugblik afgelopen half jaar door Henk Meijer

Aantal ritten blijft na corona nog wat achter. Reizigers met kwetsbare gezondheid kiezen nog om meer thuis te blijven. De stiptheid ligt met ca. 97% ruim boven de norm van 95%. Het percentage klachten ligt met 0,15 onder het maximumpercentage van 0,30% van het aantal uitgevoerde ritten.

Andere ontwikkelingen: personeelstekorten vervoerders. Speelt vooral in routegebonden vervoer. Dat stelt vervoerders voor problemen. Vraagafhankelijk vervoer heeft daar nauwelijks gevolgen van ondervonden.

Enkele vragen/zorgen van het panel over vervoer naar vaccinatie- en testlocaties:

- *Aanvankelijk was er geen vervoer naar grootschalige vaccinatielocatie in Zwolle.*
Antw: regeling voor vervoer was op dat moment nog niet in werking.
- *Is het mogelijk dat chauffeur mensen begeleidt bij vaccinatie/test?*
Antw: Chauffeur begeleidt niet om kansen op besmetting te voorkomen. Chauffeur brengt niet meer van deur tot deur.
- *Is het mogelijk om mensen op de test/vaccinatielocatie te instrueren? Nu is er een leemte tussen aankomst op de testlocatie en de begeleiding van de mensen.*
Antw: GGD coordineert gang van zaken op test/vaccinatielocaties. Signaal doorgeven.

3. IT. Software-ontwikkeling voor boeken reizen via internet

Nieuwe software voor boeken van reizen via internet, komt dit jaar in testfase. Het reizigerspanel zou een rol kunnen spelen in de testfase en zal gevraagd worden input te geven.

- *Is het mogelijk om iets van feedback in te bouwen over rit/chauffeur?*
Antw. Stap 1 is ontwikkelen software voor boeken via internet. Daarna komt boeken via app. Daar zou je feedback-instrument in kunnen bouwen. We wegen af of dit toegevoegde waarde heeft. Klachten willen we liefst persoonlijk behandelen.
- *Is er een manier om tevredenheid te toetsen?*
Antw: Gemeenten moeten tevredenheid Wmo-reizigers testen. We willen elke ontevredenheid als klacht noteren, zodat we onszelf kunnen verbeteren.
- *Opmerking: zet bibliotheken in bij testfase software. Zij hebben vrijwilligers die doelgroep helpen.*

4. Vooruitblik/ strategische visie

Reizigers veilig en vertrouwd van A naar B brengen.

Doelen:

- Meer gebruik maken van ICT-mogelijkheden om serviceniveau te verhogen, kosten te verlagen en het Wmo-vervoer betaalbaar te houden. Dat is opdracht van gemeenten.
- Medewerkers dragen gedeelde normen en waarden intern en extern uit.
- App voor vraagafhankelijk vervoer. Hopen we in 2023 te lanceren.
- Elkaar houden aan de doelen die we met elkaar afspreken.

5. Nieuwe opzet klanttevredenheidsonderzoek (kto)

Routegebonden vervoer krijgt nu 1 x per jaar een enquête (was 1 x per 2 jaar).

Vraagafhankelijk taxivervoer: We starten op 1 juli met bellen van 35 klanten per week.

Doen we 2 jaar. We zetten eigen medewerkers in voor het bellen. Reizigers krijgen hooguit 1 x per drie maanden telefoontje over zaken als rit, instap, chauffeur, stiptheid, dienstverlening. Aan het eind van het jaar 1700 reacties van klanten. Resultaten bekijken we elke week. Resultaten delen we met gemeenten en reizigerspanel.

- *Vraag: Kan kto niet via de mail?*
Antw: Dan zullen minder mensen reageren. En dan kun je minder goed doorvragen.
- *Vraag: Chauffeurs zijn niet herkenbaar. Ze zijn netjes gekleed, maar hebben geen bedrijfskleding aan.*
Antw: Dat moet wel volgens de aanbesteding. We brengen dit opnieuw onder de aandacht bij vervoerders.
- *Vraag: Krijgen wij de cijfers over het kto?*
Antw. Het reizigerspanel krijgt de cijfers, voorafgaand aan vergadering.
- *Vraag: Persoonlijke verzorging chauffeurs is soms punt van aandacht.*
Antw: Klachten hierover stemmen we af met de vervoerders.

6. HaltetaxiRRReis

[Link naar nieuwsbericht](#)

7. Vragen en opmerkingen vooraf ingediend door reizigerspanel

Fijner als chauffeur reizigers persoonlijk belt voordat ie voor de deur staat. Bandje werkt ook wel. Maar niet alles kan via het bandje, want soms zijn er werkzaamheden.

Antw: De chauffeur activeert de computer zodat het bandje gaat bellen. Als hij u niet kan vinden, dan heeft ie de mogelijkheid om persoonlijk te bellen. Bandje is ook voor veiligheid hoeft de chauffeur: Hij/zij hoeft alleen op knop te drukken. We willen niet dat chauffeurs onder het rijden telkens moeten bellen. Dat is minder veilig.

8. Acties

Doel reizigerspanel. Bereiken we dat met deze club? Naar verhouding groot aantal mensen van Adviesraden?

Actie: Bij gemeenten oproep doen aan reizigers/Wmo-pashouders om zich aan te melden. Diana Adams-Kalf biedt aan in een artikel te vertellen over het werk voor het reizigerspanel. Idee wordt ondersteunt. Artikel en oproep voor september aanbieden aan gemeentepagina's in lokale kranten. Nieuwelings kunnen in oktober bij de volgende bijeenkomst zijn.

9. Rondvraag

Sommige mensen geven fooi aan chauffeur. Anderen gaan zich verplicht voelen om ook

fooi te geven.

Antw: Dit is niet bij ons bekend. Het staat een klant vrij de chauffeur een fooi te geven.

Hoe zit het als de bus die je krijgt niet geschikt is voor je rolstoel?

Antw: in principe werken we alleen met bussen met achterlift. We kijken na hoe dit precies zit.

10. Sluiting