

## Verslag bijeenkomst reizigerspanel

Datum           Maandag 4 oktober 2021  
Plaats           Apeldoorn

### Leeswijzer verslag

Opmerkingen/suggesties van het reizigerspanel zijn schuin gedrukt. In het geel is aangegeven wat PlusOV gaat doen met de opmerking of suggestie.

### Hernieuwde kennismaking

Leden reizigerspanel spreken verwachtingen uit over hun rol:

- Actief volgen ontwikkelingen PlusOV
- Meepraten
- Ophalen wat er speelt en dat meenemen naar eigen gemeenten

### Korte terugblik coronaperiode door directeur Henk Meijer

PlusOV moest inspelen op snelle veranderingen, zoals lockdowns en coronamaatregelen. Het vervoer viel tijdens lockdowns grotendeels stil. Nu alles weer bijna normaal is, is het lastig om mensen te werven. Dat geldt voor veel werkgevers en organisaties in het hele land. Het aantal reizigers in het RGB (Routegebonden vervoer) is weer bijna op het oude niveau. PlusOV heeft afspraken gemaakt met vervoerders over tijdig doorgeven van wisseling chauffeurs door personeelstekort. PlusOV stelt ouders/verzorgers vooraf op de hoogte van wisseling chauffeur. Het VAV (Vraagafhankelijk vervoer) trekt aan, maar reizigers zijn nog terughoudend met veel op pad gaan.

*Opmerking vanuit reizigerspanel over algemene tekort aan personeel: Vraag mensen met afstand tot de arbeidsmarkt om bijvoorbeeld de telefoon te beantwoorden bij PlusOV. Dit zijn mensen die de problemen van reizigers van PlusOV mogelijk goed begrijpen.*

**Actie plusOV: Aandachtspunt bij werving personeel.**

### Blik op de toekomst

PlusOV vult aanvullend vervoer niet meer in vanaf april 2022.

PlusOV speelt vanaf 2022 geen rol meer in het aanvullend vervoer. In plaats daarvan komt er een haltetaxiprincipe. De provincie heeft dit besluit genomen.

#### Nieuwe software/online rit reserveren

Doel nieuwe software: Online reserveren en plannen gebruiksvriendelijker en meer geautomatiseerd laten verlopen. De gewone manier van boeken via mailen of bellen blijft ook bestaan.

### Suggesties en vragen vanuit reizigerspanel ivm ontwikkeling software/online boeken

*Koppel de app aan de digitale agenda van de gebruiker. Dan staan vertrekmomenten van heen- en terugreis meteen in de agenda.*

**Actie PlusOV: Suggestie meenemen in ontwikkeltraject. Bekijken wat mogelijk en haalbaar is qua kosten.**

*Wordt dit ook voor RGB (inclusief dagbestedingsvervoer) ontwikkeld? Voor reizigers RGB zou het handig zijn als zij via de app kunnen melden dat ze afwezig zijn. Of dat ze zich ziek kunnen melden. Ook is het fijn als ze op de telefoon kunnen zien wanneer de taxi komt.*

**Actie PlusOV:** Vraag meenemen in ontwikkeling software. Voorbehoud: Rekening houden met wat haalbaar is qua kosten.

*Wordt er ook gedacht aan blinden en slechtzienden?*

Apps en websites van (semi)overheden moeten voldoen aan richtlijnen voor blinden en slechtzienden.

*Laat automatisering niet doorschieten, zodat iedereen, ook ongeletterden bediend blijven worden. Geldt ook voor de mensen die niet digitaal vaardig (kunnen) zijn en anderstaligen. App/website moet voorleesfunctie hebben in verband met dyslexie.*

**Actie PlusOV:** We zijn en blijven scherp op de zwakste doelgroepen: Daar zijn we voor. We nemen de signalen van het panel mee in ontwikkeling software.

*Neem bij software-ontwikkeling mee, dat reizigers via app kunnen zien waar taxi is. Dan kunnen reizigers zelf zorgen dat ze op het juiste moment op juiste plek zijn. Geef reizigers via app enkele minuten van tevoren door, hoe laat taxi er is. Voor veel reizigers is het onwenselijk om buiten te moeten wachten.*

**Actie PlusOV:** Signaal wordt meegenomen bij ontwikkeling software. Ook hier onder voorbehoud van betaalbaarheid.

## 5. Hernieuwing afspraken

- Rol reizigerspanel  
*Het reizigerspanel wil zich informeren over ontwikkelingen en PlusOV informeren over wat er speelt bij hun achterban. Reizigerspanel wil advies geven/ meedenken over zaken als software-ontwikkeling of digitalisering. Doel is bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de organisatie van het vervoer in de breedste zin.*
- Leden reizigerspanel  
PlusOV blijft inzetten op vertegenwoordiging van mensen uit alle gemeenten. Nu ontbreken Lochem, Hatter, Brummen.  
*Leden geven aan dat de vergaderingen, inclusief vervoer van en naar de vergaderplek, een zware belasting kan zijn voor de doelgroep.*
- Communicatie  
*Reizigerspanel spreekt wens uit om ook tussen vergaderingen op de hoogte gehouden te willen worden over ontwikkelingen. Nieuwsbrief/nieuwsmail kan daarvoor een middel zijn.*  
**Actie PlusOV:** Voorstel doen over blijvend informeren en indien nodig tussentijds raadplegen van panel.
- Voorzitterschap  
Blijft bij regiefunctionaris. Is tevens hoogst ambtelijk aanspreekpunt.
- Frequentie bijeenkomst  
Het reizigerspanel zal 2x per jaar bijeenkomen. Als er vanuit PlusOV aanleiding is

vanwege grote ontwikkelingen, wordt een extra vergadering ingelast.

**Actie PlusOV: Data en tijdstippen 2022 vaststellen.**

- Locatie bijeenkomsten  
Apeldoorn.
- Verslaglegging  
PlusOV verzorgt de verslaglegging.

## Resultaten klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Verbeterpunten:

- Instap taxi's. Aangepakt via aanbesteding vervoerders.
- Stiptheid. Niet langer dan kwartier voor en na afgesproken tijd.
- Vastzetten rolstoel. Communiceren met chauffeurs hoe zij dit correct doen.
- Snelheid behandelen telefoon.
- Meer mensen naar website 'lokken'. Ook met oog op automatisering/online boeken
- Streven naar verbetering klachtenafhandeling.

### Opmerkingen van het reizigerspanel naar aanleiding van de resultaten van het KTO:

Reistijden/wachttijden en klachtenprocedure

*Wachttijden en reistijden zijn lastig in te schatten voor de reizigers. Er moet extra aandacht zijn voor stiptheid bij belangrijke afspraken zoals ziekenhuisbezoek, begrafenis/bruiloft.*

**Actie PlusOV: Telefonie opdracht geven door te vragen bij gesprekken over bijvoorbeeld ziekenhuisbezoek.**

*Laat chauffeur tijdig doorgeven als en waarom ze later komen. Als het een kwestie van onmacht is, is er meer begrip bij de reiziger.*

**Actie PlusOV: Opnemen in overleg met vervoerders/communicatie met chauffeurs**

*Hoe ziet de klachtenprocedure van PlusOV eruit?*

Klacht wordt behandeld via aparte telefoonlijn. Medewerker neemt klacht in behandeling en geeft binnen tien dagen reactie. Medewerker schakelt ook vervoerder in, als dat nodig is. Reizigers kunnen klachten en meldingen ook via de website van PlusOV indienen: <https://www.plusov.nl/melding-of-klacht>.

PlusOV werk niet met klachtenkaart in de taxi's. Reizigers kunnen klacht/melding telefonisch doorgeven.

*Als reiziger het niet eens is met klachtoplossing, hoe kan reiziger dan reageren?*

**Actie PlusOV: Pakt deze vraag over vervolgprocedure klachtenbehandeling op.**

*Herkenbaarheid chauffeur: Goed als chauffeurs altijd herkenbaar zijn, door dragen van bedrijfskleding of herkenbaar logo van PlusOV.*

**Actiepunt PlusOV: Aandachtspunt meenemen in gesprekken met vervoerders.**

*Graag extra aandacht geven aan mondkapjesplicht*

**Actie PlusOV: Communiceren dat dragen van mondkapjes geen punt van discussie is. Mondkapjes moeten op.**

### **Algemene tip van reizigerspanel voor meer betrokkenheid tussen reizigers en PlusOV:**

*Organiseer een bijeenkomst met pashouders en vervoerders. Stichting Fooruit organiseert een dergelijke bijeenkomst in Deventer. Denk daarbij ook aan scootmobielverenigingen enz*