

Schiphol Hotel Shuttle; internationale allure

In 2011 maakten ruim 104.000 passagiers gebruik van de Schiphol Hotel Shuttle van Connexxion; een frequente, comfortabele en goedkope manier om van en naar de stad te reizen. Het chauffeursbestand is multicultureel en bestaat uit ervaren professionals die getraind zijn om service te verlenen.



Tekst Esther Smid Fotografie Suzanne Blanchard

Op Schiphol Noord bevindt zich een grote vestiging van Connexxion Taxi Services. Vanuit deze vestiging wordt onder andere de Schiphol Hotel Shuttle aangestuurd. Terwijl de vliegtuigen boven de Connexxion-vestiging af en aan vliegen naar alle delen van de wereld, is het ook aan de grond een internationale bedoeling. Er werken hier zo'n 600 medewerkers, waarvan 200 bij Taxi Services; mannen en vrouwen van maar liefst 38 verschillende nationaliteiten. Behalve Nederlands spreken veel chauffeurs ook Frans, Engels, Spaans of Arabisch.

Op de centrale

Jan Prins, eerste centralist, stuurt een team van veertien medewerkers op de centrale aan. "Ik ben dag en nacht verantwoordelijk", vertelt hij. "Ik ben dan ook altijd bereikbaar voor mijn medewerkers, alleen tijdens mijn vakantie zorg ik voor waarneming door een collega." De centralisten proberen alle voertuigen zo efficiënt mogelijk te laten rijden. Op verschillende schermen is te zien waar de voertuigen zich bevinden of hoe lang ze al stil staan. "De reiziger wil natuurlijk zo snel mogelijk op de plaats van bestemming zijn", legt Jan Prins uit. "En onze voertuigen moeten zo snel mogelijk, bij voorkeur bezet, weer terug

naar Schiphol om de volgende reizigers te kunnen vervoeren. Het is belangrijk om een goede relatie te hebben met de chauffeurs. Wij bieden ze aandacht, waardering en een luisterend oor, maar als het nodig is, zijn we streng."

"We hebben naast de Schiphol Hotel Shuttle trouwens ook andere mooie producten", vervolgt Jan Prins. "Met de Schiphol Travel Taxi kun je snel van en naar de luchthaven reizen. Voor zakenmensen is er de Schiphol Business Taxi, een comfortabele, luxe taxi in business class stijl. Voor groepen zijn er luxe busjes zonder bestickering en met geblindeerde ramen. We hebben ook een milieuvriendelijk alternatief: de 100% elektrische variant, die ook uitgerust is met WiFi. Deze laatste taxi's zijn vooral geschikt voor kortere ritten naar Amsterdam en omstreken."

Eenvoudig en comfortabel

Zeven dagen per week tussen 6.00 en 21.30 uur vertrekt ongeveer ieder kwartier de Connexxion Schiphol Hotel Shuttle vanaf halte A7, een eigen Connexxion-halte die grenst aan de aankomsthal. De chauffeur van de 8-persoons shuttlebus, brengt de reizigers via een efficiënt geplande route naar een van de ruim honderd

hotels in het centrum van Amsterdam. Om dit proces in goede banen te leiden, staat er buiten bij de halte altijd een haltemedewerker. Deze haltemedewerker ontvangt de reizigers, registreert alle gegevens en stelt in overleg met de centrale een handige combinatie van hotels met de bijbehorende route samen.

Tickets voor de Schiphol Hotel Shuttle kunnen gekocht worden bij de VVV, in de meeste hotels en bij de Connexxion balie in Aankomsthal 4. "Maar", voegt Jan Prins daar aan toe, "veel reizigers hebben al een voucher via hun, vaak buitenlandse, reisorganisatie. De Schiphol Hotel Shuttle is een uniek product; ik kom regelmatig op vliegvelden in het buitenland, maar ben nog nooit zo'n frequente service tegengekomen."



De chauffeur | Max Standar werkt inmiddels vier jaar bij Connexxion Taxi Services als taxichauffeur. "Het leuke van de Schiphol Hotel Shuttle is dat je passagiers uit allerlei landen tegenkomt. Ik rijd ze naar hun hotel en help ze met hun koffers. Ik rijd ook graag in de e-Business Taxi. Dat is een bijna geluidloze elektrische auto, waarmee je bijvoorbeeld naar de VIP-parking van Schiphol rijdt om een zakenman af te zetten."

De baliemedewerker | Najoua Laaribi is baliemedewerker bij de Connexxion Amsterdam Shuttle Desk. Hier komen reizigers hun voucher inwisselen of een ticket kopen. "Mijn werk wordt nooit routine", zegt Najoua enthousiast. "Werken op Schiphol is elke dag anders. Er hangt een internationale sfeer en bijna iedereen is vrolijk. Ik spreek Nederlands, Arabisch, Frans en Engels en probeer de klanten zo goed mogelijk te woord te staan in hun eigen taal. It's all about the passenger."

De haltecoördinator | Ray Landveld is vandaag de haltemedewerker. "Het is afwisselend om buiten te staan en de

passagiers op te vangen. Maar rijden op de Shuttle is ook leuk: je kunt toeristen vertellen over wat je allemaal ziet onderweg. Ik houd er gewoon van om met mensen om te gaan!"

De passagiers | Brian en Adriene van Doimen komen uit de Verenigde Staten. Ze blijven twee nachten in Amsterdam en willen in ieder geval het Anne Frank Huis en de Keukenhof bezoeken. "Ik vind deze shuttle heel prettig", zegt Brian. "Je weet in een vreemd land nooit hoe ver het precies is vanaf de luchthaven naar het centrum van de stad. En niet elke taxichauffeur is eerlijk... Ik vind het prettig dat we van tevoren voor een vaste prijs een voucher hebben gekocht voor de Schiphol Hotel Shuttle. Barbara Rizzo en haar zoon Michael verblijven in het NH Schiller Hotel aan het Rembrandtplein. "Ons hotel adviseerde ons gebruik te maken van deze Shuttle", vertelt Barbara. "We blijven een weekend in Amsterdam. Ik wil verschillende musea bezoeken, maar mijn zoon is vooral geïnteresseerd in het Amsterdamse nachtleven."