



“U MAG ME ER OOK ALS LAATSTE UITZETTEN HOOR!”

Sinds 1 augustus 2016 rijdt Connexxion Taxi Services het contract voor Regiotaxi Waterweg overgenomen. Sindsdien is continu gewerkt aan het vormen van het best denkbare chauffeursteam. Mét succes: iedere maand stijgt het aantal ritten. En dat komt door de hoge mate van tevredenheid bij de reizigers.

Regiotaxi Waterweg is bedoeld voor inwoners van Maassluis, Vlaardingen en Schiedam die door een beperking of ziekte niet meer met het gewone openbaar vervoer kunnen reizen. Reizigers kunnen tegen een gereduceerd tarief maximaal 5 zones reizen vanaf hun woonadres. De taxi, waarin plaats is voor maximaal acht personen, wordt meestal gedeeld met andere reizigers. Er is ook ruimte voor een rolstoel of scootmobiel en voor een paar rollators.

Avondje uit

Murat Karatas is naast instructeur bij de Connexxion Academy ook taxichauffeur bij Regiotaxi Waterweg. “Verreweg de meeste

ritten gaan naar ziekenhuizen, zorgcentra en winkelcentra. Als het regent hebben we minder ritten, maar zodra het weer droog wordt, zien we een piek ontstaan. We rijden in principe 7 dagen per week van 7.00 tot 23.00 uur, maar onze reizigers zouden best iets meer willen betalen om de eindtijd te verlengen tot 24.00 uur. Niet alle concerten en theatervoorstellingen zijn namelijk al om 23.00 uur afgelopen.”

Bij Regiotaxi Waterweg werken 90 chauffeurs. Er rijden op piekmomenten maximaal 45 taxi's rond die gemiddeld 600 ritten per dag uitvoeren. Van de 10.000 pashouders reizen er 8.000

daadwerkelijk met de regiotaxi. Murat vertelt dat pashouders steeds meer ritten met de regiotaxi maken. “Wij halen de mensen op tijd op en horen niet anders dan dat men zeer tevreden is met het vervoer. Door onze stiptheid en goede service krijgen mensen steeds meer vertrouwen in de regiotaxi. In de spits is het verkeer soms onvoorspelbaar, maar dan bellen we dat we door drukte wat later zijn. Daar hebben onze reizigers alle begrip voor.”

Nieuwe telefoon

Ook taxichauffeur Joke Scheffers ervaart dat een telefoontje zeer wordt gewaardeerd. “Onze klanten hebben veelal een fysieke beperking, ze



Mevrouw Loode (82) uit Vlaardingen gaat al 36 jaar elke week met haar vriendin de stad in. “Zonder regiotaxi is dat voor mij niet te doen. Ik woon op de twaalfde verdieping en ga altijd vast naar beneden om op de taxi te wachten. De lift is namelijk best wel langzaam. Soms hoor ik andere reizigers wel eens mopperen dat ze te lang moeten wachten, maar daar kunnen de chauffeurs toch niks aan doen?! Ik ben heel tevreden over de regiotaxi. Twee van mijn vriendinnen maken er inmiddels ook gebruik van.”



Mevrouw Kramer-Freher (77) uit Schiedam maakt zeker elke twee weken gebruik van de regiotaxi. “De bushalte is voor mij te ver lopen, ik heb twee nieuwe knieën en last van artrose. Ik ga met de taxi naar de markt, de fysiotherapeut en naar mijn dochter. De chauffeurs zijn altijd heel behulpzaam. Sommige herkennen mij nog van toen ze als jochie bij SVV voetbalden. Ik heb twintig jaar in de kantine gestaan van deze voetbalvereniging in Schiedam.”

maken niet voor hun lol gebruik van dit vervoer. Door één belletje weten ze waar ze aan toe zijn en hoeven ze niet een half uur beneden in een koude hal te wachten. Sommige reizigers hebben geen mobiele telefoon en geven alleen een vast nummer op. Als ze dan een kwartier voor de afgesproken tijd naar beneden gaan omdat ze niet zo snel lopen, kun je ze niet meer bereiken. Dat is soms lastig en eigenlijk is het niet nodig dat ze dat doen, want wij bellen altijd tien minuten van tevoren dat we eraan komen.”

Murat: “Ik heb wel eens meegemaakt dat een klant speciaal voor de regiotaxi een mobieltje had aangeschaft. Dat is natuurlijk toch handiger. Ik moest de klant wel uitleggen hoe het telefoontje werkte.”

Volgens Joke worden verreweg de meeste ritten telefonisch besteld. “Het kan ook via internet, maar mensen zijn bang dat ze dan iets verkeerd doen.” Ongeveer 65% van de ritten

wordt op de dag zelf telefonisch geboekt. Gek genoeg denken veel reizigers dat ze onder op de stapel terecht komen als ze hun rit verder van tevoren regelen. Alle nieuwere ritten komen er dan bovenop, denkt men, waardoor de kans dat het fout gaat groter is.

Dienstverlenend

Joke komt regelmatig dezelfde mensen tegen in de taxi. “Ook de reizigers onderling kennen elkaar soms. Er wordt altijd gezellig gekletst en mensen vinden het leuk om door andere delen van de stad te rijden. Dan zeggen ze: ‘Oh hier ben ik nog nooit geweest’ of: ‘Wat is het hier veranderd, ik heb hier vroeger gewoond.’ Ik heb ook wel eens een mevrouw in de taxi gehad die het heerlijk vond om rond te rijden. Toen ik zei dat ze er als eerste uit zou gaan zei ze: ‘U mag me er ook als laatste uitzetten hoor!’”

Natuurlijk zijn er ook wel eens klachten,

bijvoorbeeld over de kleding van de chauffeurs. Joke snapt dat wel: “Als een chauffeur in gewone kleding een ziekenhuis binnenkomt om een klant op te halen, blijft iedereen zitten. Je bent pas herkenbaar als je bedrijfskleding draagt. Mensen vinden een kostuum toch netter.”

De chauffeurs worden getraind op dienstverlenend gedrag. Murat: “De chauffeur blijft natuurlijk niet achter zijn stuur zitten, maar houdt de deur open, helpt mensen in- of uitstappen, pakt tassen aan en blijft wachten tot de klant veilig binnen is. Doordat we dat doen, voelen klanten zich ook ‘s avonds veilig genoeg om nog de deur uit te gaan.”

Heel soms komt er een klacht binnen over het gedrag van een chauffeur. Joke: “Ik denk dat 98% van de chauffeurs zich correct gedraagt. Mensen zijn dat zo van ons gewend dat het opvalt als het anders gaat!” ■