

## **Verbetervoorstellen t.b.v. het op te stellen Programma van Eisen Stadsregiotaxi vanaf september 2016.**

De Gebruikersadviesraad (GAR) heeft in de afgelopen jaren een aantal zaken waar men tegenaan is gelopen verzameld. We hebben dit gedaan met als doel dat in een komend Programma van Eisen (PvE) c.q. bestek t.b.v. een nieuwe aanbesteding voor Stadsregiotaxi hiermee rekening gehouden kan worden zodat "ons" CVV systeem nog klantvriendelijker kan functioneren.

Wij ontvangen graag per punt een gemotiveerde reactie op onderstaande verbetervoorstellen.

Vanzelfsprekend zijn wij bereid om op uw verzoek e.e.a. toe te lichten, indien gewenst.

In willekeurige volgorde gaat het om de volgende zaken:

### **1. Uitsluiting bepaalde voertuigen (Ford Transit, Fiat Ducato)**

In het verleden zijn er uitvoerende bedrijven geweest die, in plaats van de favoriete Mercedes Sprinter, de Ford Transit leaseden. Tegenwoordig, maar ook in het verleden, krijgen de reizigers van Stadsregiotaxi met enige regelmaat te maken met de Fiat Ducato die door Willemsen de Koning is geleased voor Regiotaxi Gelderland. Zowel de Ford Transit als de Fiat Ducato zijn oncomfortabele bussen voor mensen in een rolstoel. Men zit te laag en kan nauwelijks naar buiten kijken. Daarbij komt een drempel in de bus die gevaarlijk is voor blinden en slechtzienden.

De Fiat bussen met zij ingang voor rolstoelers die soms door de vervoerder van Regiotaxi Gelderland voor Stadsregiotaxi worden ingezet zijn volgens ons én de chauffeurs de grootste fout die men ooit heeft kunnen maken. De oprit is te steil, de rolstoel kan de draai niet maken om fatsoenlijk op de bestemde plaats te komen, de vering is miserabel en de rolstoelinzittende zit veel te laag t.o.v. de ramen. Wij willen met klem voorkomen dat dit soort voertuigen ooit ingezet zouden kunnen gaan worden voor Stadsregiotaxi. Uit navraag blijkt dat chauffeurs dit van harte met ons eens zijn.

### **2. Verlaging van de instaphoogte bij rolstoelbussen**

In het huidige PvE staat dat de instaphoogte maximaal 20 centimeter mag zijn. Voor veel mensen is dit een ondoenlijke hoogte. Juist nu het niet meer mogelijk is om via het zitten op de scootmobiel via de lift de bus te betreden, is het extra van belang dat de afstand tussen straatniveau en de treden onderling wordt verkleind om meer mensen die moeilijk ter been zijn de gelegenheid te blijven geven de bus te kunnen "beklimmen".

In het verlengde hiervan zou het goed zijn aandacht te besteden aan het makkelijker maken van het instappen voor "lopers" door bij voorkeur naast een verhoging te parkeren, indien mogelijk.

### **3. Warme terugbelservice**

Onze voorkeur gaat sterk uit naar een zgn. warme terugbelservice, waarbij de klant de chauffeur aan de lijn krijgt en geen computer. Chauffeur en klant kunnen elkaar beter op de hoogte brengen van zaken die op dat moment het vermelden waard zijn en elkaars reactie daarop vernemen.

### **4. Openbaar maken restitutiebeleid**

Geef de klant, via de website, niet alleen informatie over de klachtenprocedure maar ook over het gehanteerde restitutiebeleid. Maak duidelijk wanneer de klant recht heeft op terugbetaling van de ritprijs of een mogelijke andere genoegdoening zoals vervangend vervoer, bij het niet naar behoren uitvoeren van een rit.

## **5. “Mijn Stadsregiotaxi” op website**

In navolging van vele bedrijven zou het mogelijk moeten zijn om tegemoet te komen aan een lang bestaande wens van gebruikers van Stadsregiotaxi om een persoonlijke inlogpagina te hebben.

Deze pagina kan ervoor zorgen dat veel gegevens zoals het huisadres niet meer te hoeven worden ingevuld en dat men veel persoonlijk gebruikte adressen alleen hoeft aan te vinken als reisbestemming. Daarnaast kan de (WMO) reiziger ook direct inzicht krijgen in het persoonlijke resterende “zone – saldo”.

## **6. Klachtenrapportage**

Ook in de toekomst verzoekt de GAR om regelmatig een rapportage van ingediende klachten en de afhandeling daarvan te ontvangen, zodat de GAR kan acteren op structureel voorkomende klachten.

## **7. toezicht op beoordeling klachten**

De Gebruikersadviesraad ijvert al lang voor een onafhankelijk toezicht op klachtenbeoordeling en afhandeling. Wij zien dit graag geregeld in het komende PvE.

## **8. calamiteitenregeling in relatie tot te-laat-belservice**

Volgens de huidige regels kan er bij het inschakelen van de Te-laat-bel-service door de chauffeur, de klant geen beroep meer doen op de calamiteitenregeling. De GAR is van mening dat hiermee de klant het recht wordt ontnomen op een goede afwikkeling, dan wel restitutie van de ritprijs of vervangend vervoer.

## **9. ervaringslessen aan chauffeurs door vervoerders**

Naast de digitale lessen van speciale modules die elke chauffeur verplicht is te volgen, pleit de GAR voor herinvoering van ervaringslessen. Hierbij zitten chauffeurs b.v. zelf in een rolstoel achterin een bus, terwijl er een paar verkeersdrempels worden genomen. Of een chauffeur wordt geblinddoekt over een parcours geleid zodat hij / zij enigszins kan ervaren hoe het voelt om blind te zijn er waar dan de aandachtspunten voor een begeleider liggen. Wij zijn ons ervan bewust dat dit tijd kost en wellicht wat lastig te plannen is maar uit het verleden is gebleken dat dergelijke sessies een groot succes waren en dat de doelstelling van de lessen beter “tussen de oren” blijft hangen dan het doorlopen van een computerprogramma waar geen resultaatsverplichting aan hangt.

## **10. vergoeding ritprijs bij verwijtbaar te laat rit met aankomstgarantie**

Nu kennen ritten die worden geboekt met aankomstgarantie geen restitutie wanneer de rit niet volgens het afgesproken tijdslot wordt uitgevoerd. Juist bij aankomstgarantie is het nakomen van afspraken van groot belang en is hier o.i. restitutie en mogelijk schadevergoeding zeker op zijn plaats.

## **11. continue update navigatiesystemen in voertuigen**

Het spreekt voor zich dat navigatieapparatuur zo actueel mogelijk dient te zijn. Dit blijkt nu niet altijd het geval. D.m.v. het opnemen van de actualiteitseis in het PvE kan dit worden voorkomen.

## **12. combinatieritten (samen reizen vanaf verschillende adressen)**

Wanneer twee of meerdere personen vanaf verschillende adressen samen willen reizen naar eenzelfde bestemming op hetzelfde tijdstip, zou het wenselijk zijn wanneer deze rit gecombineerd zou kunnen worden als een soort van voorkeursboeking.

### **13. monitoring te lange ritten / boete op te lange ritten**

In de huidige regelgeving wordt bepaald dat de maximale tijd dat een reiziger in het voertuig mag zitten niet langer mag zijn dan maximaal 1,5 maal de kortst mogelijke reistijd. Hierop wordt echter niet gecontroleerd, laat staan dat er negatieve gevolgen ontstaan t.a.v. het serviceniveau zowel uitgedrukt in cijfers als in malus voor de vervoerder.

Wij vinden het belangrijk dat deze regel gehandhaafd blijft, gemonitord wordt en dat er ook sancties komen voor het niet op de juiste wijze uitvoeren van deze regel.

In het verleden kwam het nogal eens voor dat een klant wel binnen de geldende tijds marge werd opgehaald om een malus te ontlopen maar vervolgens veel te lang in het voertuig zat omdat de geplande combinaties een te lange reistijd veroorzaakten.

### **14. bij evenementen: goede omschrijving ophaallocatie, verruiming wachttijd chauffeur**

Bij grote evenementen is het zaak goede afspraken te maken over de ophaal locatie.

Daarnaast is het bijna ondoenlijk om binnen 2 minuten bij de chauffeur te zijn. Wij verzoeken in dergelijke gevallen een meer soepele regeling zodat reiziger en chauffeur elkaar goed en tijdig kunnen vinden.

### **15. regulier overleg tussen opdrachtnemer en gebruikerscollectief**

Vanzelfsprekend vindt de Gebruikersadviesraad het van groot belang dat ook in de toekomst de mogelijkheid tot structureel overleg tussen GAR en de opdrachtnemer van het vervoerscontract blijft bestaan. Eventueel kan hier op verzoek het vervoersbedrijf dat de ritten daadwerkelijk uitvoert bij aansluiten.

### **16. SROI (social return on investment)**

SROI is een veel besproken item bij veel overheidscontracten. Toch willen wij u wijzen op de negatieve kanten van een dergelijke keuze. Vervoerders zelf maken melding van verdringing van arbeid en het wegvloeien van ervaren krachten die plaats moeten maken voor mensen met een uitkering. Deze ervaren krachten verdwijnen vervolgens weer in een uitkering en zo ontstaat een draaideureffect waar niemand blij van wordt. Dat een dergelijke werkwijze de doelmatigheid en kwaliteit van een CVV systeem niet ten goede komt mag duidelijk zijn.

### **17. 'blind' en 'slechtziend' + 'doof' en 'slechthorend' in beeldscherm chauffeur**

De wijze van ondersteuning van een slechtziende is anders dan die van blinde mensen. Dit geldt ook voor slechthorenden en dove mensen. Wanneer in het rittenscherm van de chauffeur preciezer de mate van een beperking kan worden opgenomen (taak gemeenten om dit door te geven) kan de klant beter met maatwerk worden benaderd.