



Nieuwsbrief

September 2021

Voorwoord

De zomer nadert zijn einde. Helaas kunnen we dit niet zeggen van de pandemie die sinds vorig jaar maart ons leven ontwricht. Op het moment van schrijven zitten we aan het einde van de derde coronagolf.

Maar hoe ziet de wereld eruit als deze nieuwsbrief op uw deurmat valt? Het blijven onzekere tijden. De vierde coronagolf wordt dit najaar verwacht. Dit betekent dat voor het vervoer RIVM-maatregelen van kracht blijven. De maatregelen die blijven gelden zijn:

- Het dragen van een chirurgisch of medisch mondkapje.
- Het aantal personen dat vervoerd mag worden in de taxi of bus.
- De chauffeur wijst aan waar u moet gaan zitten.
- De gezondheidscheck.

De RIVM-maatregelen veranderen steeds. Dit vraagt flexibiliteit van ons, van de vervoerder, maar ook van u als klant. Als wij ons allemaal aan de RIVM-maatregelen houden, zorgen wij samen ervoor dat de Regiotaxi op een veilige manier kan blijven rijden.

Maar er is ook goed nieuws. Veel van onze reizigers zijn volledig gevaccineerd. Dit betekent dat we heel voorzichtig kunnen uitkijken naar een leven met meer vrijheden.

José le
Manager Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant

Servicepunt Regiotaxi
Noordoost-Brabant

Postadres:
Raadhuislaan 2
5341 GM Oss



Telefonisch reserveren
0900 - 829 44 67



Klantenservice
0412 - 68 59 99

No show-ritten

Het kan voorkomen dat u door omstandigheden uw rit moet annuleren. Vooral in deze tijd, waarin activiteiten op het laatste moment afgelast worden, of u door verkoudheidsklachten niet met de Regiotaxi mag reizen.

Maar het komt helaas regelmatig voor dat de chauffeur voor niets komt voorrijden. De klant is niet thuis, de klant wil niet meer mee, of de klant is vergeten te annuleren. De Regiotaxi is een deeltaxi die u van deur-tot-deur vervoert, omdat het OV geen alternatief is. Voor het gebruik van de Regiotaxi gelden spelregels. Deze spelregels zijn er om de ritten zo goed en efficiënt mogelijk uit te voeren. De eigen bijdrage van u als klant is maar een fractie van wat de gemeente betaalt voor de rit.

Wij kunnen de taxi(bus) niet voor niets laten rijden. Dit verlaagt de kwaliteit van het vervoer en verhoogt de kosten voor het vervoer. Een rit boeken is niet vrijblijvend. Wij doen dan ook een dringend beroep op u om deze no-show ritten te voorkomen. Annuleer uw rit op tijd. Op deze manier zorgen we samen voor een kwalitatief goed en betaalbaar regiotaxivervoer in Noordoost-Brabant.



Klanttevredenheidsonderzoek

Wij hechten veel waarde aan een goede kwaliteit van de uitvoering van het regiotaxivervoer. Om de tevredenheid van de reizigers te toetsen heeft u met de nieuwsbrief van december een enquête ontvangen waarin gevraagd is naar uw ervaringen met de Regiotaxi.

26% van de klanten heeft de vragenlijst ingevuld. Uit dit klanttevredenheidsonderzoek kwam het volgende naar voren:





- Het algemeen oordeel over Regiotaxi Noordoost-Brabant is overwegend positief.
- Meer dan 90% van de respondenten is tevreden over de dienstverlening van zowel de ritreservering bij Munckhof, de chauffeur en het Servicepunt Regiotaxi.
- 38% van de respondenten heeft sinds Corona niet met de Regiotaxi gereisd.
- Meer dan de helft van de respondenten reisde, zowel voor als tijdens Corona, gemiddeld 1 tot 2 keer per maand.
- De Regiotaxi wordt met name gebruikt om familie, vrienden of kennissen te bezoeken (71%) of voor medische afspraken (56%).
- De contacten met zowel de ritreservering als de klantenservice vinden voornamelijk telefonisch plaats.
- Slechts 12% van de respondenten bezoekt wel eens de website.
- Slechts 5% van de respondenten reserveert de rit via de website of de app.
- 95% van de respondenten zegt tevreden te zijn over de leesbaarheid van de nieuwsbrief. Wel vindt men het lettertype erg klein.
- Meer dan 75% wil de nieuwsbrief niet digitaal, maar in hard copy blijven ontvangen.
- Verder constateren we dat de eenzaamheid onder de klanten door Corona sterk is toegenomen. Door de RIVM-maatregelen kan of durft men niet te reizen. Daarbij zijn veel activiteiten afgelast, waardoor het sociale leven verder is afgenomen.

Een woord van dank

Wij willen iedereen bedanken die deze enquête heeft ingevuld. Op deze manier kunnen wij meer inspelen op de behoeftes van onze reizigers en onze dienstverlening waar nodig verbeteren. Om de daad bij het woord te voeren hebben wij het lettertype van deze nieuwsbrief dan ook aangepast.



Voor Elkaar Pas

Het openbaar vervoer (OV) is tegenwoordig toegankelijk voor vrijwel iedereen. Haltes en bussen zijn aangepast, zodat reizigers met mobiliteitsbeperkingen ook comfortabel met het OV kunnen reizen. Ook de reisinformatie in zowel haltes als in bus en trein is sterk verbeterd. Toch wordt de toegankelijkheid van het OV nog niet als optimaal beleefd.

Omdat reizen met het openbaar vervoer meer vrijheid geeft, willen we in samenwerking met Arriva en DTV-Consultants het gebruik van het openbaar vervoer stimuleren. Hiervoor introduceren we de Voor Elkaar Pas (VEP) voor onze Wmo-klienten. Een kant-en-klare OV-chipkaart waarmee de Wmo-reiziger onbeperkt kan reizen in de bussen van Arriva in geheel Brabant, de Hermes bussen in Brabant en de Breng bussen in en om Nijmegen. Optioneel is voor de Wmo-reiziger woonachtig in de gemeenten op het treintraject Boxmeer-Nijmegen de VEP ook geldig in de treinen van Arriva.

Naast de Voor Elkaar Pas ontvangt u een tweede pas waarmee iemand gratis mag meereizen (vooralsnog in de bussen van Arriva). Als begeleider, maar ook gewoon voor de gezelligheid. U kiest per rit zelf wie meereist.

Om vertrouwd te raken met het reizen met het OV organiseren we OV-OpStapDagen. Op deze dagen helpen wij u om (weer) met het OV te gaan reizen. Tijdens deze dagen nemen we u mee in de wereld van het OV, waarmee we niet alleen informatie geven, maar waar u ook meteen ervaring kan opdoen met het OV.

Deelname is vrijblijvend. Uw Wmo-vervoerspas blijft u behouden. Door het openbaar vervoer te gebruiken, daar waar wenselijk en mogelijk, wordt uw bewegingsvrijheid vergroot. U kunt immers zelf bepalen wanneer en hoe laat u reist. Wanneer nodig kunt u nog gewoon gebruik maken van de Regiotaxi.

Vanaf half september ontvangen onze Wmo-klienten alle informatie hoe zij zich kunnen aanmelden voor de Voor Elkaar Pas.



Online reserveren

Reserveren via de Regiotaxi website

U kunt ook eenvoudig uw ritten boeken via onze website www.regiotaxinoordoostbrabant.nl. Voordat u uw ritten online kunt reserveren, moet u eerst uw emailadres laten registreren via het servicepunt Regiotaxi op nummer 0412-685 999. Daarna kunt u eenvoudig een wachtwoord aanmaken en uw ritten online boeken.

Voor een uitleg van het online reserveren kunt u op onze website kijken onder: vervoer - online reserveren – handleiding online reserveren.



Reserveren via de App

Weet u dat u ook via een App ritten kunt reserveren? Met deze app kunt u eenvoudig taxiriten reserveren, waar u ook bent. Gaat een rit onverwacht niet door, dan kunt u de gereserveerde rit via de app ook annuleren. Wilt u weten waar de taxi is? Via de App volgt u het voertuig op de kaart en na afloop van de rit kunt u zelfs een waardering achter laten.

Om gebruik te maken van de App dient u zich eerst te registreren via onze website.

Op onze website www.regiotaxinoordoostbrabant.nl kunt u een instructievideo bekijken over het online registreren en online reserveren via de Munckhof App (www.reizenmetmunckhof.nl/regiotaxi).



Telefonisch reserveren

Uiteraard blijft de mogelijkheid bestaan om telefonisch uw ritten te reserveren via 0900 – 829 44 67.

De telefoniste vraagt vervolgens:

- op welke datum u wilt reizen
- op welke tijdstip u opgehaald wilt worden
- op welk adres u opgehaald wilt worden
- naar welk adres u wilt reizen

De telefoniste herhaalt de ritgegevens en vertelt u wat de rit kost.



Automatische incasso

Naast het betalen met de pinpas, bestaat er ook de mogelijkheid om via automatische incasso te betalen. Voor een aanvraagformulier kunt u contact opnemen met het servicepunt Regiotaxi op nummer 0412 – 685 999. Het ingevulde formulier kunt u retour zenden waarna de automatische incasso zo spoedig mogelijk verwerkt wordt. U hoeft dan niet meer tijdens de rit aan de chauffeur te betalen.



Servicepunt Regiotaxi
Noordoost-Brabant

Postadres:
Raadhuislaan 2
5341 GM Oss



Telefonisch reserveren
0900 - 829 44 67



Klantenservice
0412 - 68 59 99