

## Offerte Beltax gemeente Lansingerland



***Kwaliteitsborging en klant centraal***

## Inleiding

Ter motivatie van deze inschrijving volgt eerst een korte introductie. Taxi Wooning is al sinds de jaren 50 actief in het verzorgen van personenvervoer binnen de huidige gemeente Lansingerland. Ons bedrijf is gevestigd in Bergschenhoek en de voertuigstalling met regiecentrale zijn gelegen nabij de N209 welke centraal door de gemeente loopt. In tegenstelling tot de landelijke vervoersmakelaars werken wij regionaal waarbij kwaliteit en onze klanten centraal staan. Deze vervoersopdracht Beltax sluit dan ook uitstekend aan bij onze toekomstvisie en gewenste behoud van onze activiteiten binnen de gemeente Lansingerland.

## Kwaliteitsborging en klant centraal

Zoals bovenstaand al is aangegeven gaat kwaliteit binnen ons bedrijf absoluut voor kwantiteit. Gezien onze lokale vestiging binnen de gemeente kunnen wij het ons niet veroorloven om Beltax-reizigers van een slechte service te voorzien. Buiten dit contract Beltax-vervoer komen wij reizigers dagelijks ook elders tegen. Dit in andere vervoersopdrachten maar ook daarbuiten in het normale sociale leven van onze medewerkers en directie. Om lokaal als goed presterende vervoerder bekend te staan zullen we iedere rit in elk vervoerscontract met grote zorgvuldigheid uit moeten voeren. Wanneer we dit niet doen is het afbreukrisico groot, taxivervoer is immers een geliefd onderwerp om over te klagen.

## Hoe borgen wij de gestelde punctualiteitseisen?

Voorspelbaarheid van het vervoer is belangrijk voor de betrokken reizigers. Wanneer een taxi is besteld moet een klant er op kunnen vertrouwen dat deze komt en ook binnen de gestelde marges. Om dit 365 dagen per jaar voor al onze reizigers te kunnen

realiseren is ons interne beleid met aansturing van onze medewerkers hier geheel op gericht. Dit blijkt onder meer uit de volgende maatregelen.

### *Minimale eisen en marges worden geïnstrueerd*

Voor de opstart van een nieuw vervoerscontract worden de bijhorende eisen en marges met elke medewerker gedeeld. Centralisten en telefonisten worden tijdig gebriefd en ontvangen een beknopte versie van het programma van eisen. Door het juist instrueren van spelregels ervaren we in de praktijk dat medewerkers betrokken zijn bij de uitvoering en fouten als gevolg van onvoldoende kennis minimaal is.

Chauffeurs ontvangen allemaal een flyer van het vervoerscontract waarin de spelregels omtrent stiptheid en omrijden staan benoemd. Naast sturing vanuit centralisten is het belangrijk dat chauffeurs onderweg mee kunnen denken over te rijden routes om bij eventuele vertraging direct in te spelen op de situatie. In overleg met onze regiecentrale kan een chauffeur een te laat rit meestal voorkomen door de te rijden route aan te passen en de centralist tijdig in te lichten over de uitloop. Wanneer een ander voertuig de rit wel op tijd kan uitvoeren dan wordt de rit alsnog overgezet naar een andere chauffeur.

Binnen ons bedrijf is het een wisselwerking tussen onze regiecentrale en chauffeurs onderweg om elke klant op tijd te kunnen vervoeren. Van eenzijdige communicatie en instructies naar chauffeurs is geen sprake.

### *Chauffeurs wonen binnen de gemeentegrenzen*

Elke chauffeur die wordt betrokken bij de uitvoering van dit Beltax-contract woont binnen de gemeente

Lansingerland. Zodoende bieden we onze reizigers optimale kennis van wegen, de knelpunten en de veel bezochte locaties waardoor vertraging als gevolg van zoekende of zelfs dwalende chauffeurs wordt voorkomen.

Daarbij zullen de reizigers vaak een bekend gezicht zien voorrijden omdat onze chauffeurs in deze gemeente wonen, leven, sporten, kortom sociaal actief zijn en de reiziger mogelijk dus ook van buiten de taxi zal herkennen.

### *Extra spitsvoertuigen*

Op de bekende piekmomenten zetten we standaard 2 extra spitsvoertuigen in welke beiden exclusief beschikbaar zijn voor uitvoering van Beltax-vervoer. Zodoende borgen we dat op de drukste momenten van de dag altijd capaciteit beschikbaar is om een te laat rit op te vangen of een ad hoc aanvraag uit te kunnen voeren.

### *Hulpmiddelen op de regiecentrale*

Naast de beschreven maatregelen bieden we onze centralisten meerdere tools op onze regiecentrale waarmee realisatie van de gestelde eisen uit het bestek worden geborgd.

### *Realtime dashboard*

Aan de software op onze regiecentrale is een uniek dashboard gekoppeld wat realtime de scores van stiptheid, omrijden en terugbelacties toont. Ieder voertuig is uitgerust met een geijkte boardcomputer waarmee de exacte in- en uitstaptijden van reizigers worden vastgelegd. Zodoende is gedurende de dag live te volgen hoe de uitvoering van het vervoer verloopt. Indien er onverhoopt minder dan 95% op tijd wordt gereden kan de dienstdoende centralist

direct bijsturen door extra chauffeurs op te roepen. Ook toont het dashboard de ritverwachting van de komende uren zodat tijdig kan worden op- of juist afgeschaald van geroosterde capaciteit. Het grote voordeel is dat we sinds de invoering van dit systeem veel beter kunnen inspelen op de actuele vraag naar taxivervoer. Onze dienstroosters sluiten nauwkeuriger aan bij de drukte van het moment.

### Signalering van vertraging

In geval van onvoorziene vertraging in rituitvoering zal de software op onze regiecentrale een te late uitvoering detecteren. Aan de hand van de verwachte aankomsttijd bij de reiziger krijgt de centralist een spoedmelding van uitloop. Eerst zal een vervangend voertuig worden gezocht waarmee de rit wellicht alsnog tijdig kan worden gereden. Wanneer dit niet mogelijk blijkt, zal middels warm telefonisch contact de vertraging bij de reiziger worden gemeld. Deze uitgevoerde actie worden op ritniveau vastgelegd ter registratie.

### Hulpmiddelen voor chauffeurs

Ook voor chauffeurs zijn een aantal extra's voorzien om de gestelde punctualiteit aanvullend te kunnen borgen.

### Beltax-ABC

Wij werken momenteel aan het 'Beltax-ABC'. Dit is een online training specifiek bedoeld voor alle betrokken chauffeurs. Hierin worden belangrijke uitvoeringsvoorwaarden aangeleerd en getoetst door middel van een digitaal examen. Enkel na goed resultaat kan de betreffende chauffeur worden ingezet voor Beltax-vervoer. Met het verplichte examen borgen we aanvullend op de flyer dat chauffeurs op de hoogte zijn van de werkafspraken.

### Monitoring prestaties

Tijdens de uitvoering van het vervoerscontract zullen we individuele prestaties van onze chauffeurs monitoren. Wanneer een chauffeur opvallend lager presteert op gebied van stiptheid dan wordt deze binnengeroepen voor een persoonlijk gesprek. We willen de oorzaak van afwijking achterhalen en deze chauffeur waar mogelijk aanvullend trainen zodat deze beter op tijd gaat rijden.

Met deze beschreven maatregelen zijn wij overtuigd dat we de gestelde punctualiteitseisen uit het bestek absoluut kunnen waarmaken.

### Hoe borgen wij het minimaliseren van klachten?

Tevredenheid onder onze reizigers is een belangrijk item binnen de dagelijkse bedrijfsvoering van Taxi Wooning. Het minimaliseren van klachten is daar logischerwijs een onderdeel van. Enkele relevante punten zijn eerder al genoemd:

- ✓ Wij zijn lokaal in de gemeente gevestigd en komen reizigers ook elders tegen
- ✓ Chauffeurs komen uit de gemeente en kennen veel van de reizigers
- ✓ Met tal van hulpmiddelen garanderen wij het naleven van de punctualiteitseisen

Het op tijd uitvoeren van besteld vervoer voorkomt al veel klachten, dit is vaak de aanleiding voor het indienen van een klacht. Daarnaast hebben wij een aantal extra's voorzien om het aantal meldingen te minimaliseren.

### Chauffeurs en centralisten betrekken bij klachten

Om chauffeurs en centralisten bewust te maken van ontvangen klachtmeldingen zal elke klacht in samenspraak met de betrokken medewerker(s)

worden afgehandeld. In nauw overleg met de chauffeur en centralist wordt bepaald of een klacht gegrond is en welke inhoudelijke reactie er wordt gegeven. Ervaring heeft inmiddels uitgewezen dat door deze bewustwording van onze medewerkers zelden nog chauffeurs-gerelateerde klachten zijn.

### Kwaliteitscontroles op de weg

Ieder kwartaal zal een kwaliteitscontrole op de weg worden gehouden. Meerdere chauffeurs worden tijdens rituitvoering onaangekondigd opgewacht en ter plaatse aan een inspectie onderworpen. Vaste controlepunten tijdens deze inspectie zijn;

- ✓ uitstraling voertuig (schoon en schadevrij)
- ✓ chauffeur (bedrijfskleding aan, niet roken)
- ✓ wettelijk verplichte documenten aanwezig
- ✓ voor rolstoelbus, alle vast-zet-middelen aanwezig, werkend en juist toegepast
- ✓ juiste toepassing van de uitvoeringseisen

Deze controles op de weg worden onaangekondigd en verspreid over de top-10 bezochte locaties in de regio uitgevoerd. Resultaten uit beide beschreven onderzoeken worden met chauffeurs en centralisten gedeeld door middel van beoordelingsverslagen. Minder goed presterende medewerkers worden na een persoonlijk gesprek binnen 2 weken opnieuw beoordeeld. Het gebeurt maar zelden dat een chauffeur wederom niet aan te gestelde eisen voldoet. In een dergelijke situatie zal de chauffeur uit de poule van beschikbare Beltax-chauffeurs worden gehaald om de kans op klachten zodoende te minimaliseren.

### Onderzoek fout-ritten

Dagelijks onderzoeken wij proactief de fout-ritten van de voorgaande dag. Dit kunnen loosmeldingen

zijn of de ritten welke buiten de gestelde marges zijn uitgevoerd. Van de loosgemelde ritten nemen we contact op met de betreffende reiziger om de oorzaak van loosmelden te achterhalen. Mogelijk geeft de klant een verkeerd adres door of heeft de betrokken chauffeur op een andere locatie gestaan. Door actief onderzoek te doen naar de fout-ritten wordt de kans op herhalingsklachten aanzienlijk kleiner.

### **Communicatie met gemeente en cliënt**

Voor elk contract stellen wij een vast aanspreekpunt beschikbaar welke verantwoordelijk is voor al het contact met opdrachtgevers en ter coördinatie van het contact met onze reizigers. In dit geval zal Leon Vijverberg als directielid van Taxi Wooning uw vaste aanspreekpunt zijn voor het dagelijkse contact over de uitvoering van het Beltax-voervoer. Als backup voor Leon is Arthur vd Burg beschikbaar welke inhoudelijk ook altijd op de hoogte is van de actuele voortgang van dit vervoerscontract.

Aangezien het huidige vervoerscontract momenteel door Taxi Wooning wordt uitgevoerd zijn de communicatielijnen met u als opdrachtgever bekend en zullen we bij gunning aan ons bedrijf direct overleg opstarten om de implementatie van de nieuwe contractperiode direct in gang te zetten. Naast de periodieke overleggen welke we uiteraard zullen afstemmen voorzien we een aantal tools om gemeente en cliënten optimaal te informeren.

#### **Extra waarborgen communicatie met gemeente**

Buiten de vaste aanspreekpunten bieden wij een aantal extra's zodat u als opdrachtgever dagelijks betrokken blijft bij de uitvoering van Beltax-voervoer.

#### **Toegang realtime dashboard**

Wij stellen een inlog beschikbaar van het dashboard waar wij op de regiecentrale mee werken. U kunt zodoende alle relevante data omtrent de uitvoering van het Beltax-voervoer inzien. Data over stiptheid, omrijden, loosritten en het vervoersvolume zijn op te vragen. Met deze tool bieden wij opdrachtgevers de mogelijkheid om actief betrokken te blijven bij de voortgang van het vervoer. [Een voorbeeld van het dashboard vindt u via deze link](#). De opzet is flexibel, wij kunnen alle relevante data per vervoerscontract weergeven.

#### **Noodnummer calamiteiten**

Voor opdrachtgevers stellen wij een noodnummer beschikbaar wat 24 uur per dag bereikbaar is in geval van een calamiteit. Uw vaste aanspreekpunt of zijn vervanger zijn zodoende altijd bereikbaar om een onverhoopt probleem in de uitvoering voor u op te lossen.

#### **Extra waarborgen communicatie met cliënten**

Ook voor de betrokken reizigers bieden we extra's ter borging van communicatie omtrent dit contract Beltax-voervoer. Naast de goede bereikbaarheid van de regiecentrale voor bestellen van vervoer zullen we de volgende faciliteiten bieden.

#### **Inloopuur op centrale locatie**

Wij bieden aan om een inloopuur op een centrale locatie zoals het gemeentehuis te organiseren. Op een vast moment in de maand zullen wij in overleg met u als opdrachtgever bereikbaar zijn voor de betrokken reizigers. Zij kunnen zonder afspraak in contact treden en bijvoorbeeld vragen stellen over de voorwaarden van Beltax of een klacht indienen. Mogelijk dat een coördinator namens gemeente of

een medewerker WMO ook aan dit inloopuur kan bijdragen.

#### **Reizigerspanel**

Wij zullen het voortouw nemen om uit de groep actieve reizigers een panel te formeren. Zij worden ieder kwartaal gevraagd een korte enquête in te vullen en krijgen de gelegenheid om periodiek met ons als vervoer in overleg te treden. De input van het panel wordt meegenomen tijdens besprekingen met u als opdrachtgever.

#### **Huisbezoek bij herhalingsklacht**

Indien een reiziger onverhoopt een herhalingsklacht bij ons meld dan stellen wij kosteloos voor om een afspraak aan huis te maken. Als de reiziger het op prijs stelt dan zullen wij met een passende attentie langs komen om de klachten door te spreken. Juist bij herhalingsklachten vinden we het belangrijk dat de reiziger weet dat wij klachten serieus nemen en deze zo snel mogelijk willen oplossen.

### **Afdekking van risico's**

Ruim voor de inschrijving op een opdracht met deze omvang voeren we een risicoanalyse uit. Dit om na een eventuele gunning niet met onvoorziene risico's te worden geconfronteerd. Voor dit contract Beltax zijn de onderstaande risico's voorzien en waar dat mogelijk is al door ons afgedekt.

#### **Risico 1: onvoldoende kennis vervoerssysteem**

Het grootste risico zien wij in onvoldoende kennis van het vervoerssysteem, specifiek de voorwaarden en de regio waarin het vervoer plaatsvindt.

Voor ons bedrijf is dit risico zeer laag, wij zijn op dit moment al de uitvoerende partij en kennen het

systeem daardoor goed. Nieuwe voorwaarden uit het bestek zijn reeds doorgenomen en daar waar nodig zijn aanpassingen eenvoudig door te voeren. De vervoersregio is onze thuisbasis, stratenkennis en ook de ligging van veel bezochte locaties zijn geen enkel probleem voor ons.

### **Risico 2: onvoldoende chauffeurs beschikbaar**

Momenteel heerst er krapte op de arbeidsmarkt, het valt ook in onze branche niet mee om voldoende geschoold en betrouwbaar personeel te vinden.

Dit risico is voor ons zeer laag, momenteel staat er al een riant poule aan gecertificeerde chauffeurs klaar om het contract direct na gunning uit te blijven voeren. Een nieuwe vervoerder zal moeilijker aan geschikte chauffeurs kunnen komen vanwege de krapte. Ook de OPOV-regeling zal weinig oplossen aangezien wij na onverhoopt verlies van dit contract van slechts enkele chauffeurs afscheid nemen.

### **Risico 3: voertuigen niet op tijd geleverd**

Vanwege het opheffen van BPM-vrijstelling op taxi's per 2020 ontstaat in de tweede helft van dit jaar een enorme vraag naar taxi's en rolstoelbussen. Elke vervoerder gaat vervanging naar voren halen om nu nog te kunnen profiteren van de BPM-vrijstelling.

Ook dit risico is zeer laag voor ons, momenteel staat er een vloot aan voertuigen klaar waarmee we al Beltax vervoer uitvoeren. De extra investeringen in duurzame voertuigen staat los van de genoemde krapte omdat daar geen BPM op wordt geheven.

### **Risico 4: beschikbaarheid van ICT en systemen**

Uitval van ICT geeft tegenwoordig een direct probleem in de uitvoering van een vervoerscontract.

Ritdata is niet meer toegankelijk waardoor reizigers niet meer worden opgehaald.

Dit is binnen onze organisatie een groot risico. Om dit te ondervangen hosten wij al onze software in een beveiligde cloud-omgeving bij een extern datacenter. Dit datacenter heeft uitval van stroom en internet op tal van manieren geborgd. Bij uitval van stroom of internet op onze regiecentrale kunnen wij op iedere willekeurige locatie de aansturing van het vervoer overnemen. Ook de VOIP-telefonie is naar mobiele toestellen te routeren om bereikbaar te blijven voor onze reizigers.

### **Borging klant centraal**

Zoals in de voorgaande beschrijvingen al is te lezen staat de klant (onze reiziger) binnen Taxi Wooning centraal. Bij ieder relevant proces komt dit tot uiting, van keuze tot inschrijving op een vervoerscontract tot het daadwerkelijk uitvoeren van de opdracht. In deze opdracht Beltax zal dat minimaal blijken uit de volgende maatregelen.

### **De beperkingen van de cliënt**

We begrijpen dat iedere reiziger andere behoeften en wensen heeft ten aanzien van het vervoer. Om binnen één vervoerssysteem toch maatwerk aan reizigers te kunnen bieden voorzien we hiertoe de volgende extra's:

- ✓ ritintake gebeurt persoonlijk door een klein team medewerkers, niet via een groot callcenter met tijdsdruk op iedere call
- ✓ wij sturen voor elke reiziger het best passende voertuig, taxi of juist rolstoelbus
- ✓ na een loosmelding sturen we binnen 20 minuten een nieuw voertuig als de klant zich alsnog meldt

- ✓ cliënten met rolstoel reizen met voorrang, zoveel mogelijk direct van A naar B
- ✓ bij spoed of een acuut probleem vervalt de minimale vooraanmeldtijd van 1 uur
- ✓ bij onverhoopte vertraging informeren we de cliënt direct over de ontstane uitloop

### **Optimaal ondersteunen mantelzorgers**

Om familie of andere betrokken mantelzorgers van reizigers te kunnen ondersteunen bieden we geheel kosteloos de volgende extra's aan:

- ✓ iedere chauffeur volgt verplicht de leergang '[omgang met dementie](#)'
- ✓ (vaste) ritten voor een cliënt met dementie of alzheimer worden zoveel mogelijk door dezelfde chauffeur uitgevoerd
- ✓ bij een verdachte loosmelding lichten wij familie in, mogelijk dat de reiziger onwel is geworden of er iets anders aan de hand is
- ✓ warme belservice naar mantelzorgers bij vertrek of juist aankomst van de Beltax
- ✓ op verzoek letten we extra op een goed afgesloten voordeur bij ophalen van cliënt
- ✓ bij aankomst, chauffeurs wachten tot de cliënt in huis is voordat deze weggrijdt

### **Lokale binding en betrokkenheid**

Tot slot willen we graag benadrukken dat wij buiten het verzorgen van taxivervoer al veel extra doen zonder dat dit direct zichtbaar is. Onze chauffeurs fungeren als een verlengstuk van zorgverleners, mantelzorgers en ook de afdeling WMO. Chauffeurs ontmoeten cliënten dagelijks en signaleren wanneer het niet goed gaat met een reiziger. Door de binding en contacten met inwoners bieden wij ongemerkt een stuk sociale controle en schakelen waar nodig familie of mantelzorgers in.