



Juli 2016

Steeds meer reizigers van Regiotaxi 's-Hertogenbosch maken gebruik van een smartphone, computer of tablet. Om nog beter tegemoet te komen aan de wensen van onze reizigers heeft PZN als aanvulling op de bestaande dienstverlening een applicatie ontwikkeld: MijnTaxiApp. Vanaf 1 augustus 2016 kunt u de applicatie gebruiken. In deze nieuwsbrief leest u er alles over.

Waarom Mijn TaxiApp?

Omdat veel reizigers het makkelijk vinden om via een smartphone (een telefoon met internet), computer of tablet een rit te boeken en informatie te halen is MijnTaxiApp ontwikkeld. Deze applicatie geeft onder meer inzicht in de rithistorie en de voortgang van een rit. Deze informatie is, na toestemming van de klant, ook voor familieleden, begeleiders of instellingen beschikbaar.

Het gebruiken van MijnTaxiApp is natuurlijk niet verplicht! U kunt gewoon blijven rekenen op de vertrouwde dienstverlening van Regiotaxi 's-Hertogenbosch.

Wat kunt u met MijnTaxiApp?

- ritten reserveren of annuleren;
- zien wat uw rit kost;
- uw eigen gebruiksinformatie en resterende aantal zones inzien;
- zien waar uw bestelde taxi zich bevindt.

Is mijn taxi onderweg?

Een vaak terugkerende zorg van klanten is: komt mijn taxi wel? MijnTaxiApp neemt die ongerustheid weg. Vanaf 5 minuten voor de verwachte voorrijdtijd, ziet u op een kaartje waar uw taxi op dat moment is. Zo weet u dat uw taxi in aantocht is en kunt u zich tijdig voorbereiden op uw reis. Uiteraard blijft ook de terugbelservice bestaan en ontvangt u een paar minuten voor de taxi er is ook het vertrouwde telefoontje.

Hoe kunt u zich aanmelden voor MijnTaxiApp?

- ga naar taxiapp.pzn-bv.nl;
- kies de knop 'registeren' en vul de verplichte velden in;
- kies opnieuw voor 'registeren';
- u ontvangt een bevestiging en kunt inloggen met opgegeven mailadres en wachtwoord.

U bent nu geregistreerd als gebruiker van MijnTaxiApp. Vragen over het gebruik van de applicatie kunt u vinden in de online handleiding en stellen aan de medewerkers van de klantenservice van PZN. We wensen u veel gebruiksgemak toe!

Dagelijkse enquête PZN

Om goed op de hoogte te blijven van uw wensen en ervaringen belt de klantenservice van PZN elke dag tien klanten, die de dag ervoor gereisd hebben. Via een korte vragenlijst onderzoeken we daarmee de kwaliteit op alle onderdelen van de dienstverlening. Zo is er doorlopend inzicht in de klanttevredenheid en uitvoeringskwaliteit.

Deze klanten worden willekeurig gekozen met een gelijkmatige spreiding over gemeenten en taxibedrijven. De reiziger waardeert deze manier van benaderen. 83% van de gebelde mensen deden mee aan het onderzoek en deelden hun reiservaring.

De resultaten uit het onderzoek gebruiken we om de kwaliteit van de Regiotaxi 's-Hertogenbosch daar waar dat gewenst en mogelijk is, nog verder te verbeteren.

Nazorg klachtafhandeling

Daarnaast bestaat de 'nazorg klachtafhandeling'. Bij het indienen van een klacht vraagt de call agent of de klant het op prijs stelt nog een telefoontje van PZN te ontvangen ter nazorg. 90% van alle mensen geeft aan graag nog een telefoontje te ontvangen. Het nagesprek wordt op prijs gesteld.

Ook van deze informatie worden rapportages gemaakt. Reacties van klanten worden verwerkt en zo nodig verder onderzocht.



Nieuwe website

Met trots presenteren wij u de aangepaste website van Regiotaxi 's-Hertogenbosch. De website is in een nieuwe jas gestoken en is frisser en krachtiger. Dit komt tot uiting in mooie nieuwe foto's en duidelijke teksten. De pagina's zijn gevuld met de mogelijkheden die Regiotaxi 's-Hertogenbosch biedt. Ook kunt u eenvoudige doorklikken naar diverse formulieren en downloads.

Het is nu ook mogelijk om de website vanaf smartphone en tablet te openen. De website past dan automatisch de schermgrootte aan en is daardoor makkelijker leesbaar. Telefoonnummers kunt u eenvoudig bellen met uw smartphone door via de website op het telefoonnummer te klikken.

Voor visueel beperkte reizigers is de contrast functie toegevoegd. Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om voor een groter lettertype te kiezen.

Wmo-pas kwijt

Als een Wmo-pas verloren of beschadigd is kunt u een nieuwe pas aanvragen bij de klantenservice van PZN. Het opsturen van een nieuwe pasfoto is niet nodig. Het beschadigde pasje stuurt u op naar PZN, Postbus 355, 5000 AJ in Tilburg. PZN stuurt na ontvangst van de oude pas binnen vijf werkdagen een nieuwe pas. U houdt hetzelfde pasnummer. In de tussentijd dat u geen pas heeft kunt u doorreizen tegen het Wmo-tarief (€ 0,65 per zone).

Een verloren pas moet u melden bij de klantenservice van PZN. Het oude pasnummer wordt geblokkeerd en u ontvangt een nieuw pasnummer. Binnen vijf werkdagen na deze melding ontvangt u thuis een nieuwe pas.

Als de pas meer dan een jaar geleden is verstrekt wordt voor de vervanging geen kosten in rekening gebracht. Gaat de pas binnen een jaar verloren dan betaalt u € 12,50 voor een nieuwe pas. Als buiten uw schuld de magneetstrip beschadigd is ontvangt u kosteloos een nieuwe pas.

Met vakantie of ziek? Meld de vaste rit af

Gaat u vaak op hetzelfde tijdstip naar dezelfde plaats? Bijvoorbeeld elke maandag naar een bingomiddag? Dat noemen we een vaste rit. Bij de regiotaxi kunt u in één keer al uw vaste ritten boeken. Dat is makkelijk voor u en voor ons. Wilt u een vaste rit een keer overslaan?

Omdat u op vakantie gaat of ziek bent? Geen probleem, maar bel minstens één uur voor aanvang van uw rit naar de reserveringslijn om uw rit te annuleren. Hiermee voorkomt u dat de taxi voor niets bij u voor de deur staat, de vervoerder extra kosten maakt en eventueel meerrijdende klanten voor niets om moeten rijden.

Denk dus alstublieft aan het afzeggen van vastgelegde ritten als u daar een keer geen gebruik van maakt.

Contactgegevens vervoer

Reserveren	(0900) 549 54 90	www.regiotaxi-shertogenbosch.nl
Meldpunt klachten	(088) 007 09 00	www.regiotaxi-shertogenbosch.nl
Klantenservice PZN	(013) 549 99 54	klantenservice@pzn-bv.nl
MijnRegiotaxi, digitaal portaal	(013) 549 99 54	www.pzn-bv.nl
Servicepunt Regiotaxi	(073) 615 92 61	www.regiotaxi-shertogenbosch.nl
Valys	(0900) 9630	www.valys.nl
OV-reisinformatie	(0900) 9292	www.9292ov.nl

Informatie en advies Wmo

Gemeente Boxtel	(0411) 655 990	wegwijs@boxtel.nl
Gemeente Haaren	(0411) 655 990	wegwijs@boxtel.nl
Gemeente Heusden	(073) 782 01 78	info@bijeenuheusden.nl
Gemeente 's-Hertogenbosch	(073) 615 51 55	wmo@s-hertogenbosch.nl
Gemeente Schijndel	(073) 544 08 88	info@schijndel.nl
Gemeente Sint-Michielsgestel	(073) 533 16 00	wegwijs@sint-michielsgestel.nl
Gemeente Vught	(073) 658 07 50	wegwijs@vught.nl