



Beste klant,

Deeltaxi West-Brabant is al 20 jaar een vertrouwd vervoermiddel in onze regio. Via deeltaxi worden jaarlijks ruim 800.000 ritten verreden. Deeltaxi zorgt er voor dat inwoners van West-Brabant, met of zonder beperking, door onze regio kunnen reizen. En dat blijft de komende jaren zo.

Het bestuur van Deeltaxi West-Brabant en de vervoerder PZN hebben het contract voor Deeltaxi West-Brabant verlengd. Het contract zou eind 2019 aflopen, maar daar komt in ieder geval twee jaar bij. Het Reizigersoverleg Deeltaxi West-Brabant is voorstander van deze verlenging. U kunt dus tot in ieder geval eind 2021 op deeltaxi rekenen.

Op 21 maart heeft u weer mogen stemmen voor uw gemeenteraad. Uw stem is niet alleen belangrijk voor uw eigen gemeente, maar raakt ook de samenwerking op het gebied van Deeltaxi West-Brabant. Vanuit elke West-Brabantse gemeente zit namelijk één wethouder in het bestuur van deeltaxi. Zeker is dat er veel nieuwe gezichten zullen zijn. Graag wens ik hen via deze weg veel succes met hun werkzaamheden.

En u wens ik een mooie, zonnige zomer toe!

Marian Witte

Voorzitter bestuur
Deeltaxi West-Brabant 2014-2018

INHOUD

Pagina 2: Deeltaxi actueel
Verbeterplan
klanttevredenheid

Animatiefilmpje
Deeltaxi West-Brabant

Privacy: blijft u onze
nieuwsbrief ontvangen?

Pagina 3: Achter de schermen
MijnTaxiApp:
ook voor u?

Gemakkelijk:
boek uw taxirit op de
manier die bij u past

Pagina 4: U vraagt...
Kerstpuzzelprijs

Deeltaxi actueel

Klanttevredenheidsonderzoek 2017: verbeterplan op drie aandachtspunten

Eind 2017 is het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek onder gebruikers van deeltaxi uitgevoerd.

Rapportcijfers	2017	2016
Waardering systeem-mogelijkheden	7,6	7,9
Waardering uitvoering PZN	7,6	7,8
Uitvoering door taxibedrijven	7,7	7,9

Uit het onderzoek blijkt dat klanten de mogelijkheden en de uitvoering van Deeltaxi West-Brabant nog steeds met een ruime voldoende waarderen. Dat is positief. Wel gaven zij gemiddeld lagere rapportcijfers ten opzichte van het onderzoek in 2016. Vooral in de gebieden rondom Bergen op Zoom en Breda nam de tevredenheid over de kwaliteit van deeltaxi af. Daar willen we natuurlijk iets aan doen!

Verbeterplan

Om de kwaliteitscijfers weer te laten stijgen heeft PZN samen met de taxibedrijven een verbeterplan opgesteld. De drie belangrijkste aandachtspunten hierin zijn:

- Het sneller ophalen van de klant.
- Het beperken van de omrijdtijd.
- Het beter informeren van de klant bij vertragingen.

In november wordt opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Dan zal blijken of het verbeterplan ook leidt tot verbeterde rapportcijfers.

Animatiefilmpje over Deeltaxi West-Brabant

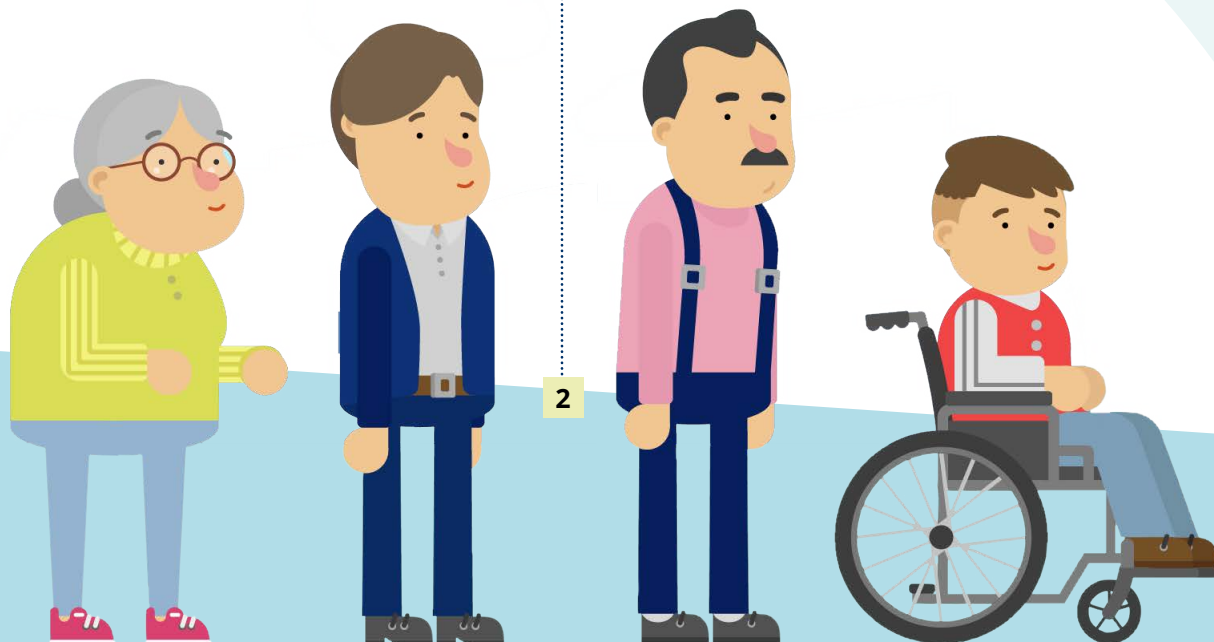
Kennismaken met Deeltaxi West-Brabant kan nu ook met behulp van een animatiefilmpje. Hierin wordt kort en duidelijk en vooral ook op een leuke manier uitgelegd hoe de deeltaxi werkt. Nieuwsgierig? U vindt het filmpje op www.deeltaxi-westbrabant.nl (klik op het blokje 'Hoe werkt deeltaxi' rechtsonder en klik op het pijltje om de video af te spelen). De video is ondertiteld zodat deze ook voor slecht-horende mensen toegankelijk is. Met het filmpje hopen we nieuwe én bestaande klanten nog beter te informeren over onze dienstverlening.

Nieuwe wetgeving rondom privacy

Per 25 mei is er nieuwe Europese wetgeving rondom privacy van toepassing: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Bij Deeltaxi West-Brabant gaan wij vertrouwelijk met uw gegevens om. In onze administratie staat vermeld dat u onze nieuwsbrief wilt ontvangen, en op welke wijze (per post, per e-mail of via Daisy/Webbox). Uiteraard blijven wij u graag op de vertrouwde manier informeren over nieuws en ontwikkelingen over Deeltaxi West-Brabant.

Uitschrijven voor de nieuwsbrief?

Wilt u onze nieuwsbrief niet meer ontvangen? Jammer! Bel of mail naar PZN klantenservice of het Bureau Deeltaxi West-Brabant (contactgegevens op laatste pagina). Vermeld daarbij dat u zich wilt uitschrijven voor de nieuwsbrief en vermeld ook uw pasnummer en uw naam. We zorgen dan dat u onze nieuwsbrief niet langer ontvangt.



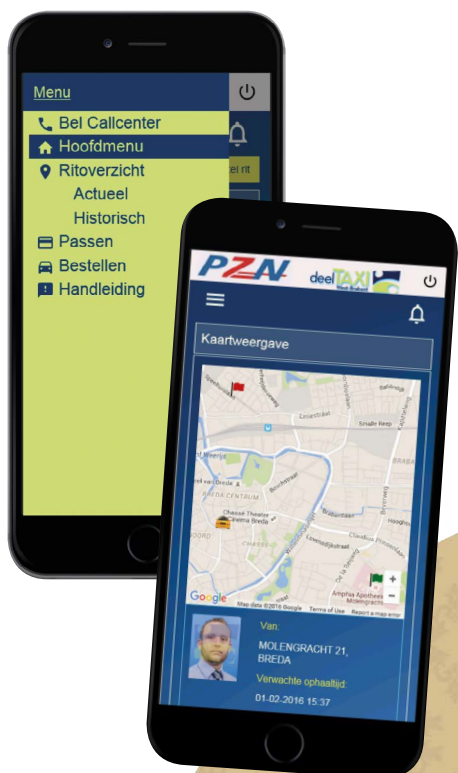
Achter de schermen

MijnTaxiApp: ook voor u?

Sinds twee jaar is MijnTaxiApp voor Deeltaxi West-Brabant beschikbaar. Een handige en snelle manier om uw taxirit via internet te bestellen met behulp van uw mobiele telefoon, tablet of computer. Steeds meer mensen zien de voordelen in van onze app. In 2017 werden al ruim 23.000 ritten ingeboekt via de app. Vanwege het gebruiksgemak zien we dit aantal graag verder toenemen. Daarom zetten we de voordelen en werkwijze nog eens voor u op een rijtje.

Wat kunt u met MijnTaxiApp?

- Ritten reserveren of annuleren op het moment dat u het best schikt, zonder wachttijd;
- Direct inzicht krijgen in de kosten van uw rit;
- Uw eigen gebruiksinformatie inzien;
- Zien wat uw reisbudget is (als dat van toepassing is);
- Op een kaartje zien waar uw bestelde taxi zich bevindt;
- Een beoordeling geven van de rit en de chauffeur.



Hoe werkt het?

Voor MijnTaxiApp heeft u (of degene die voor u de taxiriten gaat bestellen) een smartphone of tablet met internetverbinding nodig.

1. Ga naar <https://taxiapp.pzn-bv.nl/>
2. Kies uw regio
3. Bent u voor het eerst? Klik op 'registreren'
4. Vul alle gegevens in het formulier in en klik op 'registreren'
5. U kunt aan de slag en heeft direct toegang tot uw persoonlijke gegevens.

Vragen of hulp nodig?

MijnTaxiApp is voorzien van een helpfunctie die u de benodigde uitleg geeft. Of neem contact op met PZN klantenservice via: 088 - 076 19 00.

Gemakkelijk: boek uw taxirit op de manier die bij u past

U kunt uw deeltaxiriten op verschillende manieren inboeken. Alle opties op een rijtje:

1. **Telefonisch:** via het gratis ritreserveringsnummer van PZN: 0800 - 023 00 33;
2. **Internetformulier:** te vinden onder de knop 'Ik wil een rit reserveren' via de deeltaxiwebsite (www.deeltaxi-westbrabant.nl);
3. **MijnTaxiApp:** <https://taxiapp.pzn-bv.nl/>, te benaderen via smartphone, tablet of computer;
4. **Via een Taxipoint:** alleen in de drie grootste West-Brabantse ziekenhuizen: Amphia Molengracht, Amphia Langendijk en Bravis Roosendaal.

3



U vraagt...

Deeltaxi, de naam zegt het al, is een taxi om te delen. Dit maakt een deeltaxirit een stuk goedkoper dan een gewone taxirit, maar het maakt ook dat de taxi soms later voorrijdt dan u had gevraagd. We beantwoorden graag enkele veel voorkomende vragen hierover. Neem bij twijfel gerust contact op met de telefonisten van PZN. Zij helpen u graag verder.

Word ik als klant geïnformeerd als mijn taxi te laat komt?

Het wachten op een taxi brengt voor veel mensen onzekerheid met zich mee. Goed om te weten dat de deeltaxi u tot een kwartier later mag ophalen. Duurt het langer, dan moet de chauffeur u daarover tijdig informeren, zodat u weet dat de taxi (weliswaar te laat) in aantocht is. We adviseren u om zelf, als het kwartier verstreken is, ook melding te maken bij PZN dat de taxi te laat is. De telefoniste gaat dan voor u na waar de taxi is.

Mijn taxi rijdt soms behoorlijk lang om. Mag dat wel?

De afspraak is dat een deeltaxirit nooit langer mag duren dan de directe reistijd van de rit (gemeten vanaf het moment dat de rit start) plus 30 minuten. Die afspraak geldt voor korte én voor lange ritten. Een korte rit in de stad van 5 minuten kan met deeltaxi dus 35 minuten duren. Samen met het kwartier speeltijd dat uw chauffeur heeft, houdt u dus het best rekening met drie kwartier extra reistijd. Zo bent u in de meeste gevallen op tijd op uw bestemming.



Winnares kerstpuzzel

Winnares kerstpuzzel organiseert heerlijk etentje voor eigen afdeling

Mevrouw Blind-Hoedelmans uit Bergen op Zoom was blij verrast dat ze - met behulp van haar mantelzorgster - de prijsvraag van december 2017 won. De prijs werd een heerlijk etentje voor de bewoners, personeel en mantelzorgers van de afdeling van het verzorgingshuis waar mevrouw Blind-Hoedelmans woont. Als dank voor hun inzet om het voor alle bewoners een prettige en huiselijke woonomgeving te maken. Een middag waar alle betrokkenen met veel plezier op terugkijken!



Bureau Deeltaxi West-Brabant

Postbus 503
4870 AM Etten-Leur
Telefoon: 0900 - 202 00 32 (€ 0,25 /minuut)
Bereikbaar iedere werkdag van 09.00 tot 12.00 uur
E-mail: bureaudeeltaxi@west-brabant.eu
(wordt alleen op werkdagen gelezen)
www.deeltaxi-westbrabant.nl

Personen- en Zorgvervoer Nederland

Antwoordnummer 60.123
5000 VB Tilburg
Rit reserveren: 0800 - 023 00 33 (gratis)

Klantenservice

De klantenservice is telefonisch bereikbaar van 08.30 uur tot 19.00 uur.
Telefoon: 088 - 076 19 00 (lokaal tarief)
E-mail: klantenservice@pzn-bv.nl
Internet: www.pzn-bv.nl