

Taxipoint

Het Deventer Ziekenhuis heeft een klantvriendelijk systeem waarmee klanten zelf hun taxirit kunnen bestellen, Taxipoint. Dit is ontstaan uit de behoefte de receptionist / telefonist in werkdruk te ontlasten. Niet geheel onbelangrijk was het aspect irritatie. Wanneer de taxi niet op tijd kwam ontstond irritatie van de klant aan de balie. Er zijn situaties geweest dat irritatie zich ging omzetten in agressie omdat de één een claim op de aanrijdende taxi legde terwijl deze voor een ander bestemd was.

Dit probleem is besproken met verschillende taxibedrijven en heeft in eerste instantie geresulteerd in een zogenaamde hotlijn. Hiermee had de receptionist altijd direct contact met het taxibedrijf (tijdswinst en overzicht volgorde van aanvraag) om een rit aan te vragen namens de klant. Omdat dit altijd nog een tijdrovende zaak was is gezocht naar een alternatief. Dit heeft geleid tot het plaatsen van Taxipoint.

Taxipoint is een applicatie-unit die via internet een rit aanvraagt en bevestigt. Het systeem werkt met een persoonlijk pasje dat de klant bij het taxibedrijf aanvraagt. Inmiddels heeft het systeem een upgrade gehad waardoor realtime informatie wordt gegeven. Met name dit laatste wordt gewaardeerd door de klant. Geen frustraties aan de balie doordat men continu geïnformeerd wordt. Denk aan bevestiging aanvraag, verwachte aankomst maar ook eventuele vertraging wordt aangegeven.

Zowel de klant als het receptiepersoneel hebben voordeel bij dit systeem. Sinds de plaatsing van Taxipoint hebben zich geen incidenten meer voorgedaan die gerelateerd zijn aan het aanvragen van taxiritten.

De kosten van de investering van de applicatie-unit en van het plaatsen daarvan zijn geheel voor rekening gekomen van het taxibedrijf en de Provincie. Het Deventer ziekenhuis heeft slechts een 'kabel' beschikbaar hoeven stellen.

Om te voorkomen dat er een monopolie positie zou ontstaan voor betreffende taxibedrijf is besloten dat op verzoek alle taxibedrijven hieraan deel mogen nemen.

Tip: neem contact op met het taxibedrijf in je regio over de mogelijkheden.

Voor informatie:

Henk Kleine Schaars

Facilitair bedrijf

Deventer Ziekenhuis

H.KleineSchaars@dz.nl