

Advies Aanvullend Openbaar Vervoer



Den Haag, maart 2023

Voorall
Van Diemenstraat 196
2518 VH Den Haag
070 - 365 52 88
www.voorall.nl
info@voorall.nl
www.facebook.com/voorall
www.twitter.com/voorall

Advies Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)

Inleiding

Wekelijks verzorgt de firma Noot ruim 6800 ritten in Den Haag. Dat betekent bijna 30.000 ritten per maand. Per maand komen er gemiddeld 18 officiële klachten bij de gemeente binnen over Noot. Dit lijkt ten opzichte van het aantal ritten dat wordt uitgevoerd een gering aantal. Dit aantal zegt echter niets over de ernst van de klachten en ook biedt dit geen inzicht in de beleving van en de gevolgen voor reizigers, die bij een incident om welke reden dan ook geen officiële klacht indienen.

Om meer inzicht in de klantbeleving te krijgen heeft Voorall in een periode van negen maanden (juni 2022 tot en met februari 2023) systematisch bijgehouden hoeveel klachten/signalen over Aanvullende Openbaar Vervoer (AOV) bij haar zijn gemeld en geïnventariseerd op welke aspecten deze klachten/signalen betrekking hadden.

De klachten/signalen zijn gemeld door reizigers, maar ook door zorgverleners en organisaties die reizigers als gast of klant meemaken. In totaal gaat het om 138 unieke klachten/signalen.

Wij spreken van unieke klachten, omdat veel klagers hebben gemeld dat het incident waarover zij klaagden zich niet eenmalig heeft voorgedaan, maar (veel) vaker. Als ook de klachten die vaker zijn gemeld worden meegeteld, zou het aantal klachten veel hoger zijn. In dit advies wordt een samenvatting op hoofdlijnen gegeven van de bij Voorall ingediende klachten.

De aard van de klachten/signalen zijn een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de dienstverlening zoals dat door de gebruikers van het AOV wordt ervaren.

Dit advies is onderverdeeld in een zestal onderdelen:

- Signalen via reizigers van werknemers van Noot;
- Meer vraag dan aanbod van AOV;
- Planning en stratenkennis;
- Bejegening en service;
- Aandacht voor veiligheid;
- Klachtenopvang.

Het rapport wordt afgesloten met een aantal conclusies en diverse adviezen.

1. Signalen via reizigers van werknemers van Noot

Diverse chauffeurs en callcentermedewerkers hebben signalen afgegeven aan reizigers over de kwaliteit van de dienstverlening.

Signaal 1: Al jaren geven chauffeurs en callcentermedewerkers aan dat er te weinig personeel beschikbaar is en dat het opleiden van nieuwe chauffeurs veel tijd kost.

Signaal 2: Chauffeurs klagen tegen reizigers over hun arbeidscontract. Vaak gaat het dan om lage beloning en suboptimale secundaire arbeidsvoorwaarden.

Signaal 3: Chauffeurs en callcentermedewerkers vragen de reizigers om begrip voor de personele problemen.

Conclusie en aanbeveling

Al een aantal jaren achtereen uiten werknemers van de aanbieder van AOV dezelfde signalen. Het management lijkt onvoldoende in staat het probleem van personeelstekort doeltreffend aan te pakken. De focus van chauffeurs en callcentermedewerkers ligt op de problemen van de eigen organisatie. Er is hierdoor onvoldoende aandacht voor de problemen van de reizigers.

De focus van chauffeurs en callcentermedewerkers op de problemen van de eigen organisatie is volgens Voorall ongepast. Er is hierdoor namelijk onvoldoende aandacht voor de problemen van de reizigers. De beroepskrachten berusten hiermee in een situatie waarvoor ze medeverantwoordelijk zijn.

Besteedt aandacht aan de gevolgen van de huidige situatie voor reizigers en toon begrip voor hun situatie.

2. Meer vraag naar dan aanbod van AOV

Onderstaande klachten/signalen hebben betrekking op de verstoorde balans tussen vraag en aanbod van AOV.

Klacht 1: De combinatie van verschillende doelgroepen op verschillende vervoersmomenten (Wmo en leerlingenvervoer). Door de combinatie van diverse doelgroepen kunnen reizigers die niet onder het leerlingenvervoer vallen niet reizen tussen 7.00 en 9.00 uur 's ochtends en tussen 14.00 uur en 17.00 uur 's middags.

Klacht 2: Prioritering van ritten naar het ziekenhuis- en artsbezoek beperken het AOV-gebruik door reizigers nog verder. Zelfs bij het bezoek aan een ziekenhuis komt het voor dat de reiziger te laat op de afspraak komt. Een enkele keer met als gevolg dat men moet betalen voor 'no show'.

Klacht 3: Het op korte termijn (4 dagen van tevoren) boeken van een taxibus is zelfs niet meer mogelijk bij uitvaarten. Taxiriten zijn slechts een aantal weken voorafgaand aan de rit te boeken. Genoemd wordt 2 à 3 weken.

Klacht 4: Het komt voor dat reizigers wel een heenreis, maar geen terugreis kunnen boeken. Ook komt het voor dat zij pas uren later dan gewenst opgehaald kunnen worden.

Klacht 5: Het komt heel regelmatig voor dat reizigers lang moeten wachten tot zij gehaald en gebracht kunnen worden.

Klacht 6: Het beleid 'vol=vol' doet zich voor als alle beschikbare ritten in een bepaald tijdsbestek of op een bepaalde dag zijn volgeboekt. Het betreft hier een noodmaatregel die tijdens de verlengde aanbesteding van 1 jaar is toegepast. Deze maatregel werd genomen omdat Noot de dienstverlening al had afgeschaald.

Conclusie en aanbeveling

De vraag naar AOV is aanzienlijk groter dan het aanbod. Bovenstaande klachten zijn allemaal te herleiden naar schaarste van het aanbod van taxibussen en/of chauffeurs. Het gevolg is enerzijds een grote variatie aan klachten, maar anderzijds ook de bevestiging dat de dienstverlening tekortschiet. Veel van de hierboven beschreven klachten zouden zijn opgelost als er meer taxibussen en chauffeurs beschikbaar zijn.

De praktijk leert dat Hagenaars die afhankelijk zijn van het AOV de dupe zijn van het beleid om leerlingenvervoer voorrang te geven boven AOV. Hun mogelijkheden om gebruik te maken van AOV worden hierdoor aanzienlijk verminderd. De eventuele voordelen voor de vervoerder wegen niet op tegen de nadelen. Als het aantal taxibussen en chauffeurs niet spoedig wordt uitgebreid, ziet Voorall zich genoodzaakt de gemeente te adviseren om het huidige beleid te herzien. In Coronatijd mocht dit wellicht een argument zijn. In het nieuwe contract kan van het weigeren van ritten vanwege leerlingen- en dagbestedingsvervoer geen sprake meer zijn. Er dient op basis van de vraag gereden te worden.

De kwaliteitsvermindering van het AOV heeft niet alleen vergaande gevolgen voor reizigers die hiervan afhankelijk zijn, maar ook diverse maatschappelijke organisaties hebben er last van. Er is tenminste één organisatie die het vertrouwen in Noot volledig heeft verloren. Het toneelgezelschap Fenix, dat dagbesteding aanbiedt, heeft naar een eigen oplossing voor het vervoeren van hun deelnemers gezocht. Fenix was stelselmatig niet in staat het programma op een vast tijdstip te laten aanvangen. Met behulp van een bijdrage van Fonds1818 heeft men een eigen bus aangeschaft waarmee de deelnemers worden opgehaald en thuisgebracht. Dit is een duidelijk signaal en maakt de ernst van de situatie duidelijk. Het is niet uitgesloten dat meer organisaties met hetzelfde probleem worstelen en gaan zoeken naar vervoer in eigen beheer. Het risico bestaat dat hierdoor het bestaansrecht van AOV wordt aangetast.

Het algemene gevolg van het matige niveau waarop de dienstverlening plaatsvindt, is dat reizigers minder mobiel zijn en als gevolg hiervan minder sociale contacten onderhouden en minder participeren in de samenleving. Eén

klager omschreef het als volgt: *'Je bent helemaal overgeleverd, doordat zij hun werk niet goed doen, zit ik thuis te stressen.'*

Zorg voor een aanbod dat voldoet aan de vraag door meer chauffeurs aan te nemen en meer taxibussen in te zetten.

3. Planning en stratenkennis

Niet alleen de beschikbaarheid van taxibussen is een groot knelpunt, ook de planning en de stratenkennis van chauffeurs laat te wensen over. Onderstaande klachten hebben daarop betrekking.

Klacht 7: Het komt voor dat er zes taxi's komen voor één reiziger. Het is dan niet mogelijk deze rit uit te breiden tot een groepsrit, zelfs als de taxi verder leeg is. Ook komt het voor dat één reiziger uit een flatcomplex meegenomen wordt terwijl burens ook wachten op een taxi. Zij worden dan niet meegenomen, want hun taxi is later besteld.

Klacht 8: Ook komt het voor dat in twee parallelle straten reizigers wachten voor dezelfde activiteit. De ene groep reizigers gaat mee, de andere blijft wachten.

Klacht 9: Als een gebouw twee ingangen/uitgangen heeft, komt het voor dat reizigers op de verkeerde plek worden opgehaald of afgeleverd.

Conclusie en aanbeveling

Bovenstaande klachten hebben betrekking op planning en stratenkennis. De aard van de hier genoemde knelpunten komt door onvoldoende aandacht voor de kwaliteit van de dienstverlening. Het mag niet voorkomen dat de ene passagier wel en de andere passagier niet wordt meegenomen als zij op hetzelfde punt staan te wachten. Ook over het ophalen bij gebouwen met meerdere ingangen zijn betere afspraken noodzakelijk.

Wij raden daarom aan om tijdens de opleiding en bijscholing van chauffeurs en callcentermedewerkers meer aandacht te besteden aan planning en stratenkennis. Daarnaast is het belangrijk te bekijken op welke manier reizigers in elkaars buurt of onderweg naar dezelfde activiteit op efficiënte wijze kunnen worden ingepland.

4. Bejegening en service

Voorall krijgt regelmatig signalen van gebruikers van AOV over hoe fijn het is dat chauffeurs behulpzaam en vriendelijk zijn. Het komt echter ook voor dat de bejegening en service (ernstig) te wensen overlaten. De onderstaande klachten hebben betrekking op deze aspecten.

Klacht 10: Een reiziger blijkt niet altijd te worden opgehaald. Het komt voor dat wanneer een dagbestedingsmedewerker (professional) opbelt naar de aanbieder

met het bericht dat een cliënt niet is opgehaald, er wordt gereageerd dat dit wel het geval is. Zelfs als dit aantoonbaar onjuist is.

Klacht 11: Soms worden reizigers onheus bejegend en onbeleefd te woord gestaan. Ook komt het voor dat een chauffeur met represailles dreigt als de reiziger voor zichzelf op wil komen.

Klacht 12: Blinde mensen worden uit de taxi gelaten en moeten zelf zorgen dat ze bij de hulpverleningspraktijk komen, in plaats van dat zij worden begeleid naar een voordeur, geleidelijn of gevel.

Klacht 13: De chauffeurs wachten buiten op reizigers en vertrekken na vijf minuten weer. Ook als reizigers binnen (bijvoorbeeld in een wachtkamer) wachten op een vertraagde taxibus. Het kost mensen met een beperking veelal meer dan vijf minuten om de plots aangekomen taxibus te bereiken. Niet zelden zijn mensen genoodzaakt op een volgende taxibus te wachten. Er zijn voorbeelden genoemd waarbij mensen in dat geval langer dan 1½ uur moesten wachten.

Klacht 14: Hulpverleners en organisaties ervaren geregeld problemen met het AOV. Het komt voor dat de wachtkamer nog vol zit als zij de praktijk willen sluiten of dat de reiziger zolang wacht, dat de hulpverlener/organisatie besluit de reiziger zelf naar huis te brengen.

Klacht 15: Er doen zich soms kwalijke situaties voor. Een bijvoorbeeld betreft een chauffeur die een reiziger op een willekeurige plaats op straat zet met de mededeling dat zijn diensttijd erop zit.

Conclusie en aanbeveling

De hierboven genoemde klachten zeggen helaas veel over de wijze waarop bejegening en serviceverlening wordt ervaren. Het zijn stuk voor stuk incidenten die niet passen bij een professionele organisatie. Vooral is zich ervan bewust dat zich altijd incidenten kunnen voordoen, maar de aard van sommige incidenten vereisen duidelijker richtlijnen/gedragscodes voor het personeel.

Door incidenten met medewerkers te bespreken en aandacht te hebben voor periodieke bijscholing op het terrein van bejegening en serviceverlening kan het aantal incidenten worden beperkt.

Reizigers met een visuele beperking zonder hulphond dienen ten minste tot een voordeur, geleidelijn of gevel te worden geholpen.

5. Aandacht voor veiligheid

Met AOV worden vaak mensen met een beperking vervoerd. Dit vereist van chauffeurs niet alleen een bepaalde instelling met betrekking tot bejegening en serviceverlening, ook de zorg voor veiligheid dient een hoge prioriteit te hebben. Onderstaande klachten duiden op onderschatting van dit aspect.

Klacht 16: Chauffeurs helpen niet altijd bij het instappen. Zeker bij hoge instappen kan dat een probleem zijn. Mensen met een niet zichtbare beperking zoals bijvoorbeeld NAH (Niet Aangeboren Hersenletsel) worden soms geacht de instap zelf te maken, hetgeen ze vaak niet zonder hulp kunnen.

Klacht 17: Instaphulpen om (te) hoge instappen te verlagen zijn niet altijd aanwezig en worden soms zelfs niet gebruikt omdat het niet veilig zou zijn. Een plastic instaphulp zou weggeleden zijn. Een hoge instap is echter ook niet veilig. Eén ervaring betreft een mevrouw die bij het instappen een gescheurde spier in haar schouder heeft opgelopen.

Klacht 18: Passagiers die met een scootmobiel en een zuurstoftank reizen hebben een speciale behandeling nodig. Om in de bus plaats te kunnen nemen, wordt aan reizigers met een scootmobiel gevraagd over te stappen op een transportrolstoel. Chauffeurs dienen de zuurstoftank bij het overstappen te tillen zodat de passagier ongehinderd en veilig in de taxibus in kan stappen. In de praktijk gebeurt dit niet altijd.

Conclusie en aanbeveling

Bovenstaande klachten zijn incidenten die relatief eenvoudig zijn te voorkomen. Uitgangspunt dient te zijn dat een chauffeur de passagier altijd helpt met in- en uitstappen tenzij de passagier uit eigen beweging aangeeft geen gebruik te willen maken van deze service.

Voorall is geïnformeerd over het voornemen instaphulpen in de vorm van beugels te bevestigen bij de instapdeur. Wij verwachten dat dit voor reizigers met bepaalde beperkingen onvoldoende veiligheid biedt en maken ons zorgen over reizigers met beperkte kracht in benen, armen of handen. Wij willen de testuitslagen graag beoordelen en meedenken over oplossingen.

Voorall adviseert dat er in de taxibus altijd een instaphulp aanwezig is waarvan reizigers gebruik kunnen maken. Het risico op een ongeluk of ongelukje bij een passagier is te groot en vraagt om veilige instaphulpen.

6. Klachtenopvang

Ontevreden reizigers kunnen op diverse manieren klachten indienen. In de eerste plaats kan een formele klacht telefonisch worden ingediend, bij de balie of met behulp van een formulier dat via de website van de gemeente kan worden ingevuld: <https://www.denhaag.nl/nl/algemeen/klacht-indienen-over-de-gemeente.htm>. Daarnaast kunnen reizigers hun klacht indienen bij Noot, maar deze klachten komen daarna eerst bij de gemeente terecht. Deze route is om de onafhankelijkheid te waarborgen.

De derde manier om een klacht kenbaar te maken, is via Voorall. Dat kan telefonisch (070 365 52 88) of per mail info@voorall.nl. Klachten die bij Voorall worden gemeld, worden eerst beoordeeld op ernst en complexiteit. Voorall ondersteunt en adviseert reizigers desgewenst bij het indienen van een klacht.

Bij klachten die urgent aandacht vragen, werkt Voorall samen met de gemeente Den Haag. De contract- en relatiemanager OCW neemt het initiatief om een oplossing te vinden. De samenwerking tussen Voorall en de gemeente verloopt naar tevredenheid.

In de regel adviseert Voorall reizigers die een incident hebben meegemaakt, een formele klacht in te dienen. Dit waarborgt een zorgvuldige behandeling van de klacht en draagt bij aan inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening.

Klacht 19: Reizigers geven aan dat de drempel om klachten in te dienen als (zeer) hoog wordt ervaren. Diverse reizigers geven aan hun klacht liever telefonisch in te dienen, maar kunnen het telefoonnummer niet vinden of doen dit via de callcentermedewerker.

Klacht 20. Diverse reizigers geven aan onverschillig te staan tegenover de bestaande klachtenprocedure. Er is geen vertrouwen dat er iets met de klacht wordt gedaan. Mensen raken ook ontmoedigd doordat zij geen verbeteringen waarnemen.

Klacht 21: Er zijn voorbeelden van reizigers die volledig afzien van het gebruik van AOV. Zij voelen zich door eerdere ervaringen te onzeker of de reis goed zal verlopen of worden nerveus van de mogelijkheid dat er (vaak) dingen misgaan.

Conclusie en aanbeveling

Ondanks deze ogenschijnlijk laagdrempelige, onafhankelijke en gevarieerde manier van het indienen van klachten, wordt er slechts een gering aantal officiële klachten ingediend. Gemiddeld gaat het om 18 klachten per maand.

De drempel om een officiële klacht in te dienen is echter te hoog. In de eerste plaats dient een reiziger (voldoende) vertrouwen te hebben in het systeem van klachtenbehandeling. De reiziger wil er zeker van zijn of het gevoel hebben dat er iets met zijn/haar klacht gebeurt. Als dit vertrouwen er onvoldoende of niet is, zal de neiging om een klacht in te dienen (heel) gering zijn.

Als er (voldoende) vertrouwen in het stelsel is, vraagt dit van de reiziger dat zij/hij de vaardigheid heeft om voor zichzelf op te komen. Daarenboven vraagt het dat de reiziger in staat is om het juiste digitale formulier te vinden en over voldoende digitale vaardigheden beschikt. Als wordt gekozen voor het telefonisch indienen van de klacht is er ook een hindernis. Het telefoonnummer voor het indienen van een klacht wordt pas getoond nadat er op de link op de website wordt geklikt. Onduidelijk is of telefonisch of aan de balie ingediende klachten ook als officiële klachten worden geregistreerd. Voorall vindt dat wel noodzakelijk.

Tenslotte dient een reiziger over voldoende energie te beschikken om een klacht te kunnen indienen en het daaropvolgende proces te begrijpen en te monitoren. De ervaring leert dat velen dit wegens hun gezondheidstoestand niet kunnen opbrengen. Een ander veel gehoord motief van reizigers om af te zien van een officiële klacht is de afhankelijkheidsrelatie waarin zij zitten ten opzichte van de

gemeente en de aanbieder van AOV. Niet zelden is er angst voor mogelijke gevolgen van de klacht.

De procedure overziend is Voorall van opvatting dat het voor veel reizigers van Den Haag veel te ingewikkeld is om een klacht in te dienen. Wij bevelen dan ook een veel eenvoudiger en laagdrempeliger procedure aan. Voorall adviseert de introductie van rechtstreekse en onafhankelijke feedback door reizigers zoals de formule die nu wordt toegepast door de Regiotaxi waarbij dagelijks reizigers actief door een onafhankelijk bureau worden bevroegd en er altijd persoonlijk contact opgenomen wordt bij klachten. Deze aanpak zou ook bij AV070 kunnen worden toegepast.

6. Samenvattende conclusie

De diverse hoofdstukken hebben conclusies per hoofdstuk opgeleverd. De meest in het oog springende conclusies zijn:

1. Voorall signaleert dat AOV-reizigers regelmatig en te vaak onvoldoende in staat zijn maatschappelijk, sociaal en recreatief te participeren in de samenleving door de problemen bij het AOV. Het gelijkwaardig participeren door Hagenaars met een beperking die van AOV gebruikmaken, staat al langere tijd onder druk. Dit is des te schrijnender omdat veel reizigers geen alternatief hebben en voor hun mobiliteit volledig afhankelijk zijn van het AOV.
2. De vraag naar AOV is aanzienlijk groter dan het aanbod. Veel klachten zijn te herleiden tot de schaarste van het aanbod van taxibussen en/of chauffeurs. Het gevolg is enerzijds een variatie aan klachten, maar ook de bevestiging dat de kwaliteit van de dienstverlening tekort schiet. Veel van de beschreven klachten vervallen als er meer taxibussen en chauffeurs beschikbaar zijn.
3. De tijd tussen het aanvragen en het uitvoeren van een rit is veel te lang, vaak meer dan een week tot drie weken van te voren. Verder is er vrijwel geen mogelijkheid om ritten op een voorkeurstijdstip te laten plaatsvinden. Vertragingen in het brengen en ophalen van één tot drie uur worden regelmatig genoemd.
4. Er worden met regelmaat klachten geuit die betrekking hebben op bejegening en serviceverlening. Het zijn veelal incidenten die niet passen bij een professionele organisatie. De aard van sommige incidenten vereisen duidelijker richtlijnen en/of gedragscodes voor het personeel.
5. De procedure voor het indienen van een klacht is voor veel reizigers van Den Haag te ingewikkeld. Van reizigers vraagt dit dat zij over vaardigheden beschikken die zij niet (meer) hebben of waarvoor zij de energie niet (meer) op kunnen brengen. De procedure kan eenvoudiger en laagdrempeliger.

7. Advies

Voorall ziet mogelijkheden om de dienstverlening van AV070 te verbeteren en komt met de volgende zeven adviezen:

1. Meer aandacht bij de (implementatie van) aanbesteding voor het waarborgen van de continuïteit en klantbeleving. Gebrek aan personeel mag niet stelselmatig het argument zijn om ondermaats te presteren. Bij de (implementatie van) de aanbesteding is het gewenst criteria vast te leggen inzake het creëren van gezonde en aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden voor chauffeurs.

2. De tijd tussen het aanvragen en het uitvoeren van een rit dient veel korter te zijn. Wij stellen voor te streven naar maximaal drie dagen. Daarnaast dient maatwerk mogelijk te zijn voor spoedeisende situaties als bijvoorbeeld uitvaarten, zieken(huis)bezoek e.d. Ook is het belangrijk ernaar te streven om voorkeurstijdstippen veel vaker te honoreren. Zorg daarnaast voor een waarborg waarbij de overeengekomen tijd niet meer dan 15 minuten afwijkt van de aangegeven voorkeurstijd. Als dit tijdsinterval wordt overschreden is contact nodig met de wachtende reiziger.

3. Vermijdt concurrentie tussen verschillende doelgroepen van AOV. Reizigers van Den Haag die gebruik willen maken van AOV mogen niet de dupe zijn van leerlingenvervoer. Daarnaast is het nodig het aantal taxi's voor leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer uit te breiden.

4. De aanbieder van AOV dient (aanzienlijk) meer aandacht te besteden aan service aan reizigers, communicatie met reizigers, stratenkennis en navigatie door chauffeurs. Belangrijk is dat chauffeurs zich er meer bewust van zijn dat zij vaak kwetsbare reizigers als cliënt hebben. Een behulpzame houding komt onder meer tot uitdrukking in het bieden van ondersteuning bij het in- en uitstappen. Het aantal incidenten dat zijn oorsprong vindt in onheuse bejegening dient een belangrijke plek in de bijscholing te krijgen.

5. Zorg voor een betere organisatie van de planning waardoor combinatieritten vanzelfsprekender worden en het aantal mismatches aanzienlijk daalt. Tevens dient de aanbieder de reiziger (telefonisch of per app) te melden dat de taxi is gearriveerd. Als een taxi te vroeg of te laat arriveert, is het niet de bedoeling om al na vijf minuten weer te vertrekken, maar dient de chauffeur zich in te spannen om de passagier te bereiken en alsnog mee te nemen.

6. Meer aandacht is noodzakelijk voor zorgvuldige bejegening en goede serviceverlening aan reizigers door chauffeurs en callcentermedewerkers. Te veel incidenten waarbij reizigers zich onvriendelijk en/of onzorgvuldig bejegend voelen, bevestigen dit. In relatie hiermee dient er ook meer aandacht te zijn voor veiligheidsbewustzijn. De chauffeurs hebben veelal mensen met een beperking in de auto die uit oogpunt van veiligheid extra aandacht nodig hebben. Dit vraagt om chauffeurs die opgeleid zijn tot ambassadeur van de organisatie.

Bij ernstige klachten dient altijd persoonlijk contact op te worden genomen met de reiziger en een compensatie (bijvoorbeeld in een optimale taxiritervaring en een bos bloemen) te worden aangeboden. De directie van de organisatie dient zich altijd te vergewissen van ernstige klachten.

7. De klachtenopvang kan laagdrempeliger. Reizigers dienen rechtstreeks en onafhankelijk feedback te kunnen geven. De formule van de Regiotaxi kan hiervoor als voorbeeld dienen, waarbij dagelijks reizigers actief door een onafhankelijk bureau worden bevestigd en er altijd persoonlijk contact opgenomen wordt bij klachten. Uitgangspunt dient te zijn dat de organisatie het belangrijk vindt wat reizigers te melden hebben voor het ontwikkelen en verbeteren van de dienstverlening. Een klacht is immers een gratis advies.

Over Voorall

Voorall werkt voor mensen in Den Haag met een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke beperking en/of een chronische ziekte. Voorall is adviseur voor het gehandicaptenbeleid van de gemeente Den Haag en fungeert als spreekbuis voor de achterban.

Zie voor meer informatie: www.voorall.nl



Van Diemenstraat 196
2518 VH Den Haag
070 365 52 88
info@voorall.nl
www.voorall.nl
www.facebook.com/voorall
www.twitter.com/voorall

Vragen?

Voor vragen kunt u contact opnemen met
Tineke van Werven, beleidsmedewerker Voorall
tinekevanwerven@voorall.nl