

Zwartboek Regiotaxi Hilversum



Februari 2010

Enkele verhalen van velen over rolstoeltaxivervoer

Als u de onderstaande verhalen leest willen wij u erop wijzen dat ze verkort zijn weergegeven.

Algemeen:

Welke klachten zijn er?

- Chauffeurs bellen niet aan en rijden weg zonder klant.
- De taxi komt veel te laat of veel te vroeg (vroeger of later dan het kwartier speling wat mag).
Soms komt de taxi helemaal niet opdagen.
- Chauffeurs weten de weg niet.
- Chauffeurs rijden te hard/onveilig
- Chauffeurs zijn bot of chagrijnig.
- Als je je pas of geen geld bij je hebt nemen chauffeurs je niet mee. (ook een stuk verantwoordelijkheid van jezelf en de begeleiding om het wel bij je te hebben).
- Bij de Centrale gaan dingen fout. Soms wordt een rit er zomaar uitgegooid.
- Je wordt op de verkeerde plek afgezet of opgehaald. Als je dan zegt dat je verkeerd bent wordt je niet altijd naar de juiste plek gebracht.
- De taxirit duurt te lang. Soms zit je wel 1 en een half uur in de taxi voor een rit die eigenlijk 15 minuten duurt. Dit gebeurt vaker dan vroeger. Taxi's rijden veel om, want ze moeten meerdere cliënten ophalen. Soms door een wegomleiding en soms doordat de chauffeur de weg niet weet.
- De belservice van de centrale werkt niet. De ene keer wordt er gebeld als de taxi al geweest is, de andere keer duurt het nog een half uur voor de taxi komt.

Wat betekent dit voor cliënten?

- Cliënten komen niet op tijd op hun afspraken.
- Cliënten hebben geen vertrouwen meer in het taxivervoer.
- Cliënten voelen zich belazerd/ niet serieus genomen
- Cliënten komen te laat bij een activiteit en worden weer te vroeg opgehaald.
Cliënten missen een deel van de activiteit.
Bij een vergadering is dat lastig, want je kan niet over alles meepraten en beslissen.
- Steeds meer cliënten willen niet meer met de taxi reizen.
Maar dan komen ze nergens meer.
- Cliënten zijn angstig als een chauffeur niet veilig rijdt
- Cliënten voelen zich opgelaten als de chauffeur humeurig doet.

Verhalen:

Op bezoek bij mijn broer:

De heenrit ging goed. De rit terug was al geboekt om 22.45 uur.

Zo stond ik keurig om half elf klaar. Om elf uur nog geen taxi, dus opgebeld naar Connexion. De taxi is onderweg kreeg ik te horen. Om half twaalf nog eens gebeld. Nog steeds was de taxi onderweg volgens de taxicentrale. Om kwart voor twaalfweer gebeld, omdat ik wilde weten tot wanneer de centrale bereikbaar is. Tot één uur zei degene, die ik sprak. Na twaalf en nog geen taxi.

Dus weer gebeld en tot mijn schrik hoorde ik een bandje dat men gesloten was, direct daarna kreeg ik gelukkig dezelfde telefoniste. Op mijn vraag waarom ik dat bandje te horen kreeg, waarvan ik erg schrok, antwoordde ze dat dit was i.v.m. het feit dat men geen nieuwe ritten aannam.

Het bleek dat een van de medewerkers de rit had geannuleerd. Wat!! Hoe kan dat!!!! Wat Nu!!!!

Alsnog zou ik opgehaald worden. Om Half één midden in de nacht stond er zowaar een rolstoeltaxi.

Toen ik erin zat zei de chauffeur, dat ik de rit contant moest betalen. Ik had geen geld meegenomen, omdat al mijn ritten door Connexion van mijn rekening afgeboekt worden. Hij zei dat hij daar niets mee temaken had, omdat hij niet van Connexion was, en dat hij contact betaalt moest worden. Toen was mijn geduld op en zei ;"Als u mij nu niet direct terug brengt dan breekt hier in de taxi de oorlog uit". Al met al was ik rond kwart voor één midden in de nacht thuis. Doodmoe van alles.

Dus dit ritje kostte me twee uur wachten en dan heb ik het nog niet over al het bellen en frustratie.

Elly

mijn ov taxi belevenissen van vandaag:

Ik wil jullie weer even op de hoogte brengen van mijn ov taxi belevenissen van vandaag. Zondag 26 okt 2008 . Mijn reis met de ov taxi begon vandaag om 12.15 uur. Na een toeristische route door het gooi; ariveerde ik om 2 uur vmiddag bij amsterdam arena . Ik had de taxi voor de terugweg besteld om kwart voor 5, Toen ik naar de centrale belde waar de taxi bleef zeiden ze dat de taxi een uur vertraging had. Ik vind dit echt belachelijk ik heb met 2 andere dames op leeftijd moeten wachten. Uiteindelijk was ik pas om 7 uur thuis. Alles bij elkaar betekent dit dat ik 8 uur bij elkaar onderweg ben geweest voor 2 keer 3 kwartier voetbal. Om dat ik nu zo lang onderweg ben geweest ga de lol om er naar toe te gaan er wel vanaf. Dit getuigd niet echt van klantenservice..Voor de 2 begeleiders die mee waren 2 dames op leeftijd; is het ook niet erg bevordelijk als je zo lang moet wachten. Ik hoop dat de wachttijd in de toekomst zal verminderen anders kan ik niet meer met de ov taxi naar het voetbal en dat kan ook niet de bedoeling zijn.. Doe hier alstublieft iets aan. Tot slot wil ik mij richten tot mevr Bacherman, zij had beloofd mij te helpen een officiële klacht in te dienen tegen connexion Ik heb niets meer van haar vernomen ik zou alsnog gebruik willen maken van dit aanbod.

Met vriendelijke groet

Vincent

Twee keer in de week ga ik naar therapie:

Om half drie moet ik daar zijn.

Dus zorg ik dat ik om kwart voor twee uur klaar sta.

Een half uur later nog geen taxi, dus weer bellen.

Een kwartier later nog niets, dus weer bellen. Dus te laat voor mijn therapie.

En ja, hoor, de taxi is nog steeds onderweg!

Na vele telefoontjes staat om half vier een rolstoeltaxi.

De therapeut is er al aan gewend dat ik te laat kom. Als ik op tijd ben is hij zeer verbaasd,

Elly

Hier mijn zoveelste ervaring met de OV taxi:

Vandaag om 12 u heb de centrale gebeld om mij om 13 u van 't Gein op de Zandheuvelweg in Baarn naar de Bovenmaatweg 335 te laten brengen. Na enige moeilijkheden qua verstaanbaarheid van de centraliste, begreep zij dacht ik waar ik opgehaald moest worden. Ik hing dus met een gerust hart op.

Om 13 u arriveerde er geen taxi dus ging ik bellen. Ik kreeg te horen dat er nog geen rolstoel bus beschikbaar was en ik zou nog 10 a 20 minuten moeten wachten. De centralist had dit gehoord van Connexion.

Om 13.30 u was er nog geen taxi, weer gebeld. Dit maal kreeg ik te horen dat ze dachten dat ik bij de Zuwe op de Zandheuvelweg opgehaald moest worden. Ik had toch duidelijk gezegd dat ik bij 't Gein opgehaald moest worden. Om 13.45 werd ik uiteindelijk opgehaald. Dit was een combi-rit dus ik was pas om 14.50 u thuis. Dit voor een ritje van 20 minuten.

Ik baal hier vreselijk van en wordt ook steeds bozer. Ik zit mij nu al op te winden over het komende weekend want dan wil ik naar Ajax en wil niet weer lang moeten wachten. Ik hoop dat jullie dit nu eens kunnen oplossen.

Vincent

Bezoek aan het CWI:

De heenrit ging met enige vertraging goed. Dus net op tijd voor de afspraak bij het CWI.

Om half vijf s'middags stond ik te wachten op de taxi van kwart voor vijf naar huis.

Om vijf uur geen taxi. En omdat het gebouw van het CWI om vijf uur dicht gaat, stond ik dus buiten in de miezige regen.

Om kwart over vijf heb ik een meneer aangehouden met de vraag of hij de taxicentrale kon bellen. Gelukkig deed hij dat en zoals gewoonlijk kreeg hij het antwoord er is een taxi onderweg. Deze aardige man bleef bij me wachten op de taxi.

Om half zes nog geen taxi. Nog een keer belt deze man de taxi, wederom weer dezelfde reactie. De taxi is onderweg en kan elk moment komen.

Omdat het nog licht regende, heeft de man me naar het stationshal gebracht. Daar bij de balie aangekomen, hebben we dit gelijk doorgegeven aan de taxicentrale. Bij de balie kreeg ik van de het personeel wat te drinken. Wat ben je dan blij met zo'n opvang. Daar hebben ze nog eens gebeld. En om half zeven stond eindelijk de taxi voor van kwart voor vijf. Bijna dus twee uur te laat!

Groet, A.

Naar de tomingroep:

ik moet dagelijks gebruik maken van de ov taxi gooi en vechstreek om naar de tomingroep te kunnen in Almere vandaag was hij weer te laat en ze laten het cassette bandje wel afspelen maar dan zijn ze nog niet op tijd en als je dan belt dan zeggen ja ik kan er niets aan doen hij heeft weer vertraging en al die dingen meer vandaag waren ze er weer om 16.30 in plaats van 15.30 ook de tomingroep in Almere vindt dit heel erg vervelend dat dit elke dag voorkomt

wilt u hier iets aan doen ??

graag reactie

met vriendelijke groet,

M

De oneindige rit:

Bij een van de laatste bezoeken werd mijn dochter veel later opgehaald dan afgesproken. Afspraak was 20.30 uur, de roltaxi kwam 21.15 uur. De chauffeur reageerde nogal onbeschoft toen wij, mijn dochter en ik, bij de taxi stonden. Eenmaal ingeladen wist de taxichauffeur (ondanks zijn navigatiesysteem) niet hoe hij naar de snelweg moest gaan. Er moest nog iemand naar Huizen gebracht worden en ook aan die persoon werd gevraagd of hij misschien op de hoogte was van de wegversperringen. Nadat die persoon eindelijk op plaats van bestemming was gearriveerd, gingen wij op weg naar Hilversum. Het was inmiddels 22.00 uur. Eindelijk waren wij bij de rotonde Kamerling Omnesweg gearriveerd. Aangezien mijn dochter al veel te lang in de taxi zat heb ik de chauffeur dringend gevraagd om nu zonder omwegen naar ons huisadres te gaan. Rond 22.30 uur waren we thuis. Deze ervaring zal ik niet gauw vergeten aangezien de afhankelijkheid van vervoer en daarmee de kwetsbaarheid die men dan ervaart, pijnlijk duidelijk wordt.

Groet,

Moeder van L.

Korte verhalen:

- ☆ IK stond buiten te wachten na mijn therapie te wachten op mijn rolstoeltaxi. Een paar keer stond er een lege rolstoel taxi voor mijn neus. Omdat ik hoorde dat deze rechtstreeks naar Hilversum ging. Op mijn vraag of ik dan alvast meekon, was het antwoord kor en krachtig: "U staat niet op mijn lijst". Er werd niet bekeken of het alsnog zou kunnen worden geregeld.
- ☆ Dat als ik in de rolstoelbus zit de buschauffeurs veel omrijden . Omdat ik Hilversum goed ken, blijkt dat de mensen in de bus in onlogisch volgorde afzet. Is de bus vlak bij mijn adres (ha denk ik dan ik wordt afgezet), rijdt hij rustig naar een ander deel van Hilversum en dan weer neemt dan de route naar mijn huis.
- ☆ Dat ik niet erop aan kan op tijd ergens te zijn. Bijvoorbeeld bij therapie ,vergaderingen en uitjes.
- ☆ Dat de ongeveer de helft van mijn ritten niet op tijd zijn, inbegrepen dat ik zelf een half uur vertraging voor lief neem, omdat ik blij ben dat er voor mij een vervoersmogelijkheid is.
- ☆ Cliënten van Sherpa worden bij het servicegebouw van Sherpa (alleen kantoren, 's avonds is daar niemand) afgezet en moeten dan maar zien hoe ze bij hun paviljoen of huisje komen. Daar zitten ook mensen bij die niet goed kunnen lopen. Het service gebouw is het postadres van Sherpa. De bewoners wonen op het terrein in woningen met namen. Sinds kort is men begonnen met een stratenplan.
- ☆ Andere cliënt moet steeds dezelfde rit naar haar werk maken. Taxi kwam vanaf bepaald moment i.p.v. om half vier om 5 uur.
- ☆ Er wordt gewaarschuwd, (dat kun je aanvragen) wanneer de taxi er bijna is, maar dan blijkt hij toch veel te laat (een uur) te komen.
- ☆ Een cliënte laat herhaaldelijk weten, dat de taxi haar niet opgehaald heeft: op 23jan, 13 feb, 6, 13 maart, 14, 28, 30 nov, 9 en 18 dec 2008. Dit zijn wekelijkse ritten voor bezoek aan familie. Er volgt telkens een keurige brief van Connexion, waarin ze toegeven dat ze fout waren en/of meer informatie willen om een nader onderzoek te verrichten en verder: en dan " excuses" en "Wij gaan ervan uit dat u ondanks alles het vertrouwen in onze reisservice behoudt en nog vaak naar volle tevredenheid gebruik maakt van onze dienstverlening" en " wij vertrouwen erop u naar tevredenheid te hebben geïnformeerd" enz.
- ☆ Er komt een taxi voor iemand anderhalf uur voor de bestelde tijd. Rolstoeler gaat niet mee, maar dan komt 'verrassing' op de oorspronkelijk bestelde tijd de 'vaste' chauffeur ook nog langs gelukkig.
- ☆ Taxi rijdt weg voor we de reiziger bij de deur hebben kunnen brengen (chauffeur weet dat iemand met de lift naar beneden moet want is gewaarschuwd, dat we komen. Nieuwe taxi kan pas na 12 uur komen, want men heeft nog een paar andere ritten . Er rijdt kennelijk maar 1 rolstoeltaxi die nacht. Door directeur Sherpa wordt in Baarn een taxi op kosten van Sherpa gebeld. Die komt meteen.

- ☆ Geen service: vergadering is verplaatst naar locatie 2 minuten rijden verderop. Taxi weigert daarheen te rijden bij aankomst op oorspronkelijke locatie. We duwen dus maar door de regen.
- ☆ Taxi wordt besteld; hij zal over 2 uur komen zegt telefonist. Maar 10 minuten later staat die voor de deur. Gelukkig een meedenkende chauffeur, die wel even wil wachten.
- ☆ Gymnastiek: voortdurend worden cliënten niet of te laat opgehaald van speciale gym.
- ☆ Een keer kwam iemand twintig minuten te laat op gym en een kwartier te vroeg stond de taxi er weer. Kwartier gym gehad.
- ☆ Ik heb een keer iemand die buiten de sportzaal aan het wegduwen was meegenomen: taxi kwam niet.
- ☆ Gymjuf heeft na laatste les iemand van 2 uren eerder thuisgebracht (kind dus), omdat ook na bellen door haar taxi niet kwam en leiding van huis alleen stond.
- ☆ Oude mevrouw bij kapper zit een uur te wachten op taxi. Toevallig is een thuiszorgmedewerkster er ook en gaat bellen: taxi zal komen, maar een uur later zit ze er nog. TZ-medewerkster belt weer op: nee taxi is geweest, maar mevrouw was er niet. Nieuwe taxi kan uur later pas komen. Daarop heeft TZ medewerkster oude mevrouw thuisgebracht.
- ☆ bij elke afspraak die wordt gemaakt, wordt gevraagd of er gebeld kan worden zodat de chauffeur niet nodeloos hoeft te wachten. Dit wordt nooit gedaan! Navraag gaf eensluidend het antwoord: Ik ga dit niet uit eigen zak betalen....!
- ☆ bij een bezoeker uit Huizen kwam de taxi gewoon niet opdagen op de afgesproken tijd Reden: hij had aangebeld en wij hadden niet open gedaan. We zaten met vijf mensen in de woonkamer en die hebben allemaal bevestigd dat er echt niet aangebeld is. Toen mijn echtgenoot naar de dependance in Hilversum ging om verhaal te halen, werd hij smalend te woord gestaan. (dit is nog zacht uitgedrukt) Aan de klacht, die wij hebben ingediend, werd niets gedaan. De bezoeker uit Huizen werd toen maar door ons thuisgebracht.
- ☆ Onze dochter werd gewoon niet opgehaald op de afgesproken tijd. Bij navraag werd ook hier weer beweerd, dat de chauffeur in de hal had gewacht en er niemand stond. Hij had niet de moeite genomen zich te melden en/of naar haar te vragen. Er moest een nieuwe afspraak gemaakt worden en dat betekende minimaal een uur wachttijd.
- ☆ Een taxichauffeur vertelde dat hij het verschrikkelijk vond om rolstoelers te vervoeren en dat hij die verantwoordelijkheid niet aan kon. Ook deze rit was niet bepaald prettig.

- ☆ De klant staat met een kennis die bezocht is samen met een hond buiten te wachten op de taxi. De taxi komt aangereden maar stopt niet! Na te hebben gebeld blijkt dat de taxi chauffeur er vanuit ging dat de hond ook mee moest en daar had hij geen trek in door allergieën. Echter is de hond van de bezochte kennis die de klant alleen wilde uitzwaaien.
- ☆ Twee klanten die bij elkaar om de hoek wonen zitten samen in een taxi. De eerste persoon wordt afgezet maar tot grote verbazing van persoon 2 wordt deze eerst meegenomen naar meerdere adressen in buitenwijken. Daarna wordt persoon 2 pas thuis afgezet. Volgens de taxi chauffeur is het zo gepland en moet hij zich daar aan houden.
- ☆ Klant staat vorige week te wachten bij het ziekenhuis voor een rit naar het Noordse Bosje. De hoogbejaarden vrouw heeft voor dit ritje van nog geen 10 minuten van 14.30 uur tot 17.30 uur moeten wachten op de taxi.
- ☆ Klant gaat naar de sportclub en heeft de taxi om 17.00 uur besteld. Om 17.30 uur is de taxi nog niet arriveert. Klant wil de taxicentrale bellen maar hier wordt niet opgenomen! Klant wordt uiteindelijk, na vergeefse belpogingen, door andere sportclub bezoekers naar huis gebracht om 18.30 uur.