

## ***Gemopper op de Taxihopper***

De Taxihopper is inmiddels een niet meer weg te denken vervoersmogelijkheid voor met name oudere en gehandicapte mensen in Noordoost-Brabant. Per 1 januari 2006 heeft vervoersbedrijf Connexxion de dienst overgenomen van Novio. De eerste tijd accepteerden de meeste klanten de fouten die gemaakt werden als 'beginproblemen'. Maar rond april kwam een klachtenstroom op gang die nog steeds niet is opgehouden. Veel van deze klachten bereiken de SP met name via de lokale hulpdiensten.

In Sint-Oedenrode werd eind mei een bijeenkomst georganiseerd waar mensen hun klachten en ideeën voor verbetering kwijt konden aan vertegenwoordigers van Connexxion. Een verslag van deze bijeenkomst vindt u in de bijlage.

Vanwege het aanhouden van de klachten over het functioneren van de Taxihopper heeft de SP-statenfractie in samenwerking met lokale afdelingen op 10 juli jl. een meldlijn geopend voor het totale werkgebied van de Taxihopper in Noordoost-Brabant. Klachten konden telefonisch, schriftelijk en per e-mailformulier gemeld worden. Het voorliggende rapport geeft inzicht in de inhoud van de meldingen. De geest van het rapport is kritisch. Het doel is een verbetering in het functioneren van de Taxihopper.

Kritiek richt zich niet alleen op Connexxion als uitvoerder van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer, maar ook op de lokale en provinciale overheden, die als opdrachtgevers de spelregels bepalen waarbinnen de Taxihopper moet functioneren. Conclusies en aanbevelingen zijn dan ook bedoeld voor alle betrokken partijen.



's-Hertogenbosch, september 2006

## **Inhoudsopgave**

Inleiding	p. 3
Regio Brabant-Noordoost	p. 3
De respondenten	p. 3
De klachten	p. 4
Klachten over de prijs	p. 5
Klachten over de informatievoorziening	p. 5
Klachten over de wachttijden	p. 5
Klachten over de veiligheid	p. 7
Klachten over de bejegening	p. 8
Klachten 'Anders, namelijk...'	p. 11
Geen klachten	p. 12
Suggesties voor verbetering	p. 12
Conclusies	p. 13
Aanbevelingen	p. 14
Samenvatting	p. 14

Bijlage: verslag Sint-Oedenrode

## **Inleiding**

Connexxion beweert dat de uitvoering van de Taxihopper goed verloopt. Slechts bij een paar procent van de ritten zijn er problemen. Desondanks bereiken de SP de nodige klachten over het functioneren van de Taxihopper. Daarom opende de SP in Noordoost-Brabant, het werkgebied van de Taxihopper, een klachtenlijn. Na een korte kwantitatieve analyse van de reacties, gaat het rapport vooral in op de kwalitatieve aspecten van de dienstverlening door Connexxion.

Het gebruik van de Taxihopper is fors afgenomen sinds Connexxion ervoor verantwoordelijk is. In 2005 werden maandelijks circa 42.000 ritten gereden. Ongeveer de helft daarvan werd besteld door niet-Wvg-gerechtigden. In de eerste zeven maanden van 2006 daalde dit aantal naar gemiddeld 21.000 per maand, een halvering. Bijna 80% van de ritten komt momenteel op naam van Wvg-gerechtigden in de regio. Gezonde mensen lijken massaal af te haken.

## **Regio Brabant Noordoost**

Connexxion is sinds 1 januari 2006 in opdracht van de provincie en de gemeenten in de regio Brabant Noordoost verantwoordelijk voor het zogenaamde Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV). Daarbij werkt het bedrijf zowel met eigen personeel, als met onderaannemers. Dit CVV, beter bekend onder de naam 'Taxihopper', wordt door veel mensen gebruikt, maar vooral gehandicapten zijn er erg afhankelijk van omdat ze vaak geen andere keuze hebben.

De SP hield de actie in de hele regio, omdat in eerste instantie de indruk gewekt was dat de kwaliteit van de Taxihopper niet overal hetzelfde is. In Sint Oedenrode en omgeving regende het van meet af aan klachten. Belangrijkste klacht was het niet op tijd (of soms helemaal niet) rijden van de Taxihopper. Dit is erg vervelend, bijvoorbeeld voor mensen die naar een bruiloft of begrafenis moeten. Ook werden mensen onheus bejegend, werden toezeggingen niet nagekomen en als er vertragingen waren, werd er nooit gebeld. Tijdens een bijeenkomst eind mei beloofde Connexxion beterschap, maar gezien de meldingen hebben de meeste mensen daar nog weinig van gemerkt. De inhoud van de klachten (zie bijlage) komt bijna geheel overeen met de klachten uit de hele regio.

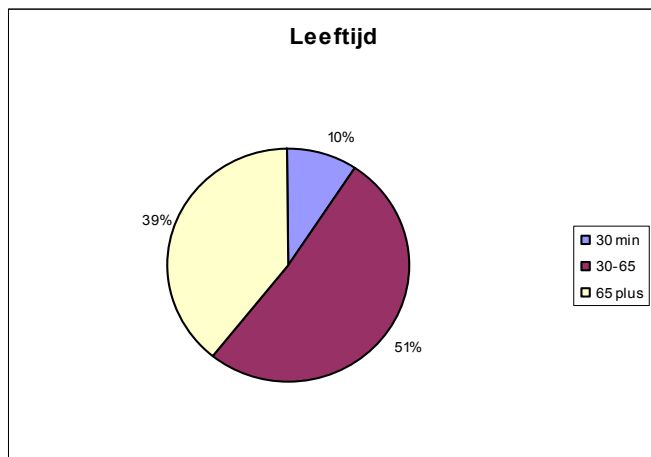
## **De Respondenten**

In ongeveer anderhalve week tijd werd door 94 mensen een melding gedaan. Het merendeel van deze klachten kwam binnen per telefoon (61), 28 mensen reageerden via het e-mailformulier en vijf mensen gaven hun melding door per brief.

De verdeling naar regio liet het volgende beeld zien:

Regio Oss	54%
Regio Uden-Veghel	24%
Land van Cuijk	22%

In de grafiek op de volgende pagina is de opbouw qua leeftijd van de groep respondenten te zien:



**Tabel 1**  
**Leeftijdsopbouw respondenten**

Bij de groep 30-65 jarigen gaf de helft een klacht door namens een ouder familielid of gehandicapte jongere.

De 94 respondenten gaven in totaal 184 klachten door.

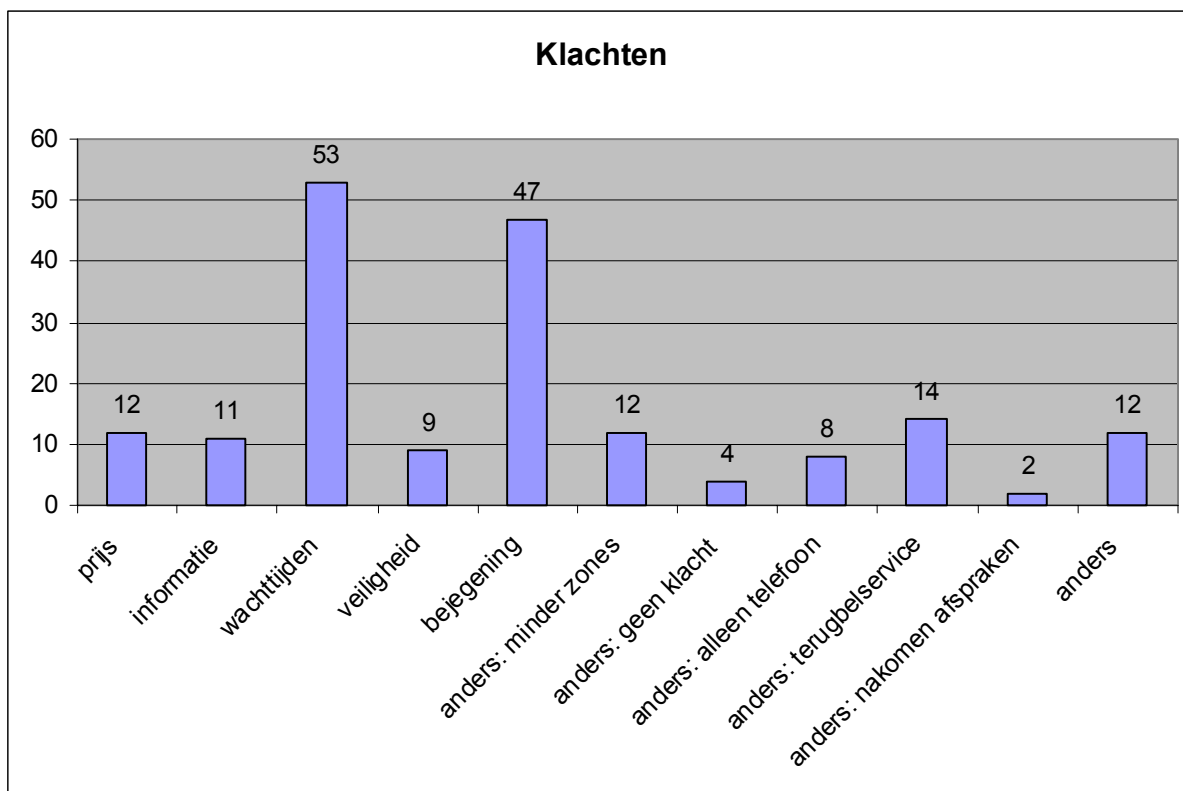
## **De klachten**

Op het klachtenformulier konden de respondenten kiezen uit de volgende categorieën:

- Prijs
- Informatievoorziening
- Wachttijden
- Veiligheid
- Bejegening
- Anders, namelijk...

De categorie: anders, namelijk... is aan de hand van de binnengekomen klachten onderverdeeld in: minder zones, geen klachten, alleen telefonisch aanvragen, slechte terugbelservice, niet nakomen afspraken en anders. De laatste categorie bestaat uit meldingen die slechts één keer voorkwamen.

Ook bij telefonische meldingen zijn de verschillende categorieën aangehouden.



**Tabel 2 Aard van de klachten**

Hieronder volgt per categorie een overzicht van binnengekomen klachten. We hebben niet alle klachten opgenomen, maar per categorie een aantal voorbeelden van de aard van de klachten gegeven. Waar een letterlijk citaat wordt gegeven, worden aanhalingstekens gebruikt. Voor het overige is er sprake van parafrasering.

#### ***Klachten over de prijs***

- Een man moet regelmatig naar het ziekenhuis en zijn vrouw moet mee omdat hij alleen niets kan. Zij kan echter geen begeleiderpasje krijgen, zodat een ritje naar het ziekenhuis 8 euro kost.
- Een vrouw van 69 met alleen AOW gaat iedere donderdag naar kennissen in Overloon. Zij is niet gehandicapt en moet de volle mep betalen. Er is echter geen andere mogelijkheid om te reizen; er gaat bijvoorbeeld geen lijndienst. Met alleen WAO is dit eigenlijk niet op te brengen.
- De prijs van het telefoonnummer van de Taxihopper is veel te hoog. Een vrouw meldt dat zij soms wel 7 euro kwijt is aan telefoonkosten voor een enkel ritje. Iemand anders meldt een keer 10 euro aan telefoonkosten kwijt te zijn geweest.
- Sinds het verdwijnen van het tussentarief is een vrouw 30 euro per week kwijt aan twee keer van Cuijk naar de Polikliniek in Boxmeer.

#### ***Klachten over de informatievoorziening***

- Verschillende mensen melden dat informatie van de centrale over de aankomsttijd van de taxi heel erg vaak niet klopt.
- Een vrouw meldt dat ze te horen kreeg dat de chauffeur op een bepaalde tijd was geweest en dat zij er toen niet was, hoewel ze al die tijd buiten had gestaan en niemand had gezien.

- Verschillende mensen melden dat chauffeurs de straten niet weten te vinden en daardoor ook vaak onnodig omrijden.
- Iemand meldt dat ze verschillende keren bij de ingang Oost van een ziekenhuis in Nijmegen heeft staan wachten en dat men de taxi toch weer gewoon naar de hoofdingang had gestuurd. Ook mensen die gebruik maken van de GGZ voorziening achter het Bernhovenziekenhuis in Oss hebben hier last van.

### ***Klachten over de wachttijden***

Heel veel mensen missen regelmatig afspraken in het ziekenhuis, bezoeken en dergelijke doordat de Taxihopper veel te laat komt. Een flink aantal mensen meldt dat het regelmatig voorkomt dat de Taxihopper helemaal niet komt. Een paar ervaringen:

- "We hadden op zaterdag 8 juli een afspraak met de Taxihopper, tijd half 12. Kreeg een telefoontje met de melding dat hij over enkele minuten voor de deur zou staan. Dus spullen gepakt en met zijn vieren buiten voor het huis staan wachten zodat we meteen in konden stappen. Die enkele minuten werden er dus 20. Daar was de taxi dan, op naar Kerkdriel over de snelweg want dat was sneller. Snelheden van over de 140 km werden niet geschuwd. "Waar moesten jullie precies zijn" was de vraag van de chauffeur. En hij nam het stratenboek op zijn knie en wilde gaan zoeken, zijn snelheid nog ruim de 30 km per uur overschrijdend. Geef maar hier dan zoeken wij het wel op, was onze reactie. 's Avonds toen we terug moesten kreeg ik weer een telefoontje met de melding: over enkele minuten is de taxi er. Deze keer, wijzer van de vorige ervaring, maar eerst even gebeld voordat we weer aan de straat gingen staan. De telefoniste wist mij meteen al te vertellen dat er een uitloop was van minstens een half uur! Daarop vroeg ik waarom ik dan zojuist was gebeld met de mededeling dat ik binnen enkele minuten werd opgehaald. Dat was niet hun fout, dat deed de computer automatisch. Waarop ik vroeg om die dan uit te schakelen omdat je daar dan niets aan hebt. En daarop kreeg ik de reactie dat ik dan maar in het vervolg geen gebruik meer moest maken van hun terugbelservice. En de hoorn werd er opgegooid. Maar gelukkig kwam de taxi 'maar' 45 minuten te laat en vlogen we weer met de zelfde snelheid terug. Bij thuiskomst schaar ter hand genomen en de beide pasjes maar in stukken geknipt en opgeborgen in de grijze klike."
- "Laatst ben ik gewoon helemaal vergeten. Onlangs heb ik uren moeten wachten. Ik kon niet opgehaald worden omdat de chauffeurs voetbal moesten kijken. Ik ben ruim 80 en vergeet wel eens iets. In het verleden is bijvoorbeeld mijn paraplu telkens keurig door een chauffeur terugbezorgd. Nu heb ik gebeld of ze mijn paraplu hebben gevonden, maar nooit meer iets gehoord. Het is zo slecht dat ik er geen gebruik meer van maak."
- Verschillende mensen melden dat het uur wachten frustrerend is, zeker bij bezoeken aan ziekenhuis, specialist en dergelijke. Vroeger werd snel de chauffeur die het dichtst bij het ziekenhuis was ingeschakeld, dat werkte veel beter.
- "De Taxihopper houdt zich niet aan de tijden. Ik reis ongeveer drie keer per week ermee, maar het gaat minimaal één keer per week niet goed. Volgens mij is het zeker niet de schuld van de chauffeurs, want die zijn prima."
- Op 9 juli werd ik gebeld dat ze om 10.20 uur zouden komen, het werd echter 11.05 uur. Ik zit vaak ook veel te lang in de Taxihopper. Een ritje van de Schaepmanlaan naar het Burchtplein, allebei in Oss, duurt ongeveer 7 minuten, ik heb wel eens een uur in de Hopper gezeten. "

- “Ik had op zaterdag afgesproken dat de Taxihopper om 14.00 uur bij mij zou zijn. Hij kwam pas om 15.15 uur. We haalden nog iemand anders op en die had hetzelfde als ik. Ook zij had om 14.00 uur afgesproken en ze kwamen dus bijna anderhalf uur later. Toen ik daarover belde, bleef de telefoniste bij hoog en bij laag beweren dat er afgesproken was dat ik om 14.45 uur zou worden opgehaald. Maar het is toch wel erg toevallig dat die andere vrouw en ik ons allebei vergist zouden hebben! Ik weet ook heel zeker dat ik me niet vergist heb.”
- “Afgelopen zondag 9 juli zat mijn vader om 12.00 uur klaar om van het ziekenhuis in Oss naar huis gebracht te worden naar de Arendsvlucht, dit is vlakbij. Na een tijdje wachten bleek er een foutje gemaakt te zijn. Er was ingevuld dat hij van ziekenhuis Veghel naar de Arendsvlucht zou moeten. De rit was geannuleerd. Opnieuw gebeld en opnieuw gebeld, uiteindelijk had mijn vader om 17.45 uur nog geen vervoer en is hij door zijn kleinzoons opgehaald.
- Maar tijdens alle telefoongesprekken ging er nog meer fout. Mijn vader mocht zijn rolstoel niet meenemen. Hij was per ambulance naar het ziekenhuis gegaan en moest maar zien hoe dat verder moest.”
- “Ik werk in een tehuis voor meervoudig gehandicapte jongeren en ik moest gisteren met een van de jongeren naar Berghem. De heenweg ging goed, maar op de terugweg kwam er een personenauto. De jongere zit in een rolstoel en kan dus niets met een personenauto. De chauffeur beloofde dat er een bus zou komen, maar na anderhalf uur wachten was er nog niemand. Ik heb toen zelf maar weer gebeld naar de Taxihopper en kreeg te horen dat de chauffeur dat helemaal niet had mogen beloven en dat er helemaal geen rit was aangevraagd. Het zou nog minstens anderhalf uur duren voor er weer een bus beschikbaar was. De jongere moest snel naar huis vanwege medicatie en uiteindelijk zijn we maar gaan lopen, van Berghem naar Oss.
- “Het gebeurt regelmatig hier dat de Taxihopper veel te laat komt.”
- Vrouw van 69 met gehandicapte schoonzus (heupprobleem) van in de 70. Ze moesten in Berghem naar de bruiloft van een kleinzoon en hadden de taxi besteld voor kwart over één 's nachts. Beide vrouwen zaten tegen vijf over een keurig buiten te wachten, maar er kwam geen Taxihopper. Ze zijn rond tien over half twee naar binnen gegaan om iets anders te regelen en kregen te horen dat de chauffeurs om twee uur ophielden en er dus niets meer geregeld kon worden. Uiteindelijk heeft een kleinzoon, die gelukkig niets gedronken had, de vrouwen naar huis gebracht. Toen over de klacht gebeld werd, beweerde men bij de centrale dat de chauffeur er om vijf over een geweest was, maar de dames niet had aangetroffen. En aangezien hij niet verplicht was om naar binnen te gaan, is hij gewoon weer vertrokken. Ze mogen drie minuten wachten, meer niet. Mevrouw weet eigenlijk zeker dat hij er niet geweest is. “Maar bij het indienen van een klacht doen ze altijd net of het aan de klant ligt. Zij doen nooit iets fout. Het ergste is nog dat je slachtoffer bent, maar gewoon als leugenaar wordt weggezet.”
- “Mijn broertje is licht verstandelijk gehandicapt en ook autistisch. Dat betekent dat alles volgens een heel bepaalde en strikte structuur voor hem geregeld moet worden. Omdat de Taxihopper een kwartier voor of na de tijd dat hij besteld is kan komen, werkt dat al niet zo goed voor hem. Maar het wordt helemaal erg als de taxi te laat of te vroeg is. Wat je ook niet kunt doen is hem voor het blok zetten en zeggen: de taxi staat voor de deur, dus je moet meteen je jas aantrekken en instappen. Dan raakt hij helemaal in paniek. Eigenlijk kan hij dus helemaal niet met de Taxihopper reizen, maar er is niks anders voor hem.”

- “Klacht namens moeder. Begin juni kwam Taxihopper niet. Moeder is 80 en had een uitje dat begon in Oss om 07:00 uur. De bestelde Taxihopper van 06:00 uur is nooit komen opdagen ondanks herhaald bellen naar centrale (antwoord: hij komt eraan).”
- Zoon reist met Hopper. Afgelopen juni vier keer per week meegereden. Vijf tot zes keer niet goed gegaan. De berichtenservice (uw taxi komt eraan / komt zo en zo laat) werkt niet. Zoon moet om 07:45 uur op zijn werk zijn. Advies centrale: om 07:10 uur taxi boeken. Door te laat ophalen en omrijden komt hij een aantal keer flink te laat (08:30 uur).
- Bij nabellen wordt beweerd: uw zoon zit al in de taxi, terwijl de taxi nog helemaal niet geweest is. Bonnetjes gaan uit van theoretische tijd, niet de werkelijke tijd. Om 17:10 uur meerijden wordt doodleuk als 16:55 uur (bestelde tijd) genoteerd.
- Jonge vrouw die in een rolstoel zit. Ze gaat graag uit, maar kan alleen met de Taxihopper. Heen gaat meestal nog wel, maar als ze terug moet, wil de Taxihopper niet naar de plek waar ze uitgaat. Ze moet met haar handbediende rolstoel naar een plek waar de Hopper haar wel wil oppikken. Daar moet ze wachten, “in de kou of in de regen, dat kan die lui niet zoveel schelen.” Ze heeft daardoor regelmatig blaasontsteking. Niet uitgaan is geen optie. Door haar handicap moet ze al zo vaak verstek laten gaan bij leuke dingen. Dit wil ze zich niet af laten pakken. Maar op deze manier is het wel vaak een lijdensweg.

#### ***Klachten over de veiligheid***

- Een vrouw meldt een rit met de Taxihopper waar ook een oudere man instapte. Hij liep heel scheef, met een stok en had moeite met in- en uitstappen. De chauffeur bleef met zijn vingers op het stuur zitten trommelen, zo van: schiet nou toch eens op. De man moest naar de fysiotherapie. Zijn handen waren helemaal in elkaar gegroeid en verstijfd, zodat hij met geen mogelijkheid zijn gordel aankreeg, waarop de chauffeur opmerkte: Als we bekeurd worden omdat jij geen gordel draagt, is het voor je eigen rekening. Maar een hand uitsteken om te helpen deed hij niet.
- Het komt regelmatig voor dat mensen niet worden geholpen bij in- en uitstappen.
- Vrouw, 74 jaar: “Ik rijd regelmatig met de Taxihopper, maar ik word steeds banger, want de chauffeur heeft een keer de stoel niet vastgezet, waardoor ik bij de rotonde bij de Konmar achterover ben gevallen. Op zondag 17 juli is de chauffeur in die hitte zeker 10 minuten bezig geweest de stoel vast te zetten, maar ik ging toch bijna weer achterover. De chauffeurs zijn wel vriendelijk maar ze mogen meer aandacht besteden aan het vastzetten van mijn rolstoel.”
- “De busjes zijn vaak ook niet schoon en het vastzetten van mensen gebeurt niet altijd zoals het hoort.”

#### ***Klachten over de bejegening***

De klachten over de bejegening gingen veelal over de telefooncentrale en de klachtenafhandeling:

- “Ik heb de klachtenkaart ingevuld, maar het lijkt wel of men mijn klacht niet WIL begrijpen. Ben nu met Connexxion aan het e-mailen en heb voor de derde keer geprobeerd mijn klacht duidelijk te maken, maar, en dat hoor ik van veel anderen, men blijft altijd de schuld bij de klant zoeken. Ik ben dus zeer



- ontevreden over de betrouwbaarheid van de afgesproken wachttijd en reistijd en over de manier van klachtenafhandeling”
- “De klantgerichtheid was bij Novio veel beter, mensen werden gebeld over hun tevredenheid. Nu weten mensen vaak niet waar ze met klachten terecht kunnen. De klachtenafhandeling is arrogant, men probeert altijd de schuld bij de klant te leggen. Bij het bespreken van een rit wordt bijna standaard geprobeerd iets aan de tijd te veranderen: Mag het een kwartier later of vroeger?”
  - “De telefonistes zijn niet netjes en gooien zelfs de telefoon op de haak en proberen alles om maar de schuld bij mij neer te leggen. In het verleden, toen van Driel nog reed, had ik eigenlijk nooit klachten.”
  - “De telefonistes kennen ook nog niet eens het gebied van onze Taxihopper. Toen ik het had over Liempde, zei de telefoniste dat dat niet in ons gebied viel en iemand anders die gebruik maakt van de Taxihopper en naar Berghem wilde, kreeg te horen dat dat in Limburg ligt!”
  - “Ik maak al lang gebruik van de Taxihopper en was altijd tevreden, maar de laatste tijd is het niet goed. Als ze later komen dan afgesproken wordt daar nooit even over gebeld. Soms komt de Taxihopper helemaal niet opdagen. Als ik bel dan krijg ik stevast te horen dat het allemaal aan mezelf ligt en word ik bot behandeld.”
  - Een vrouw zei aan de telefoon dat zij normaal voor het ritje € 0,72 betaalde, maar de telefoniste bleef volhouden dat ze € 2,70 moest betalen. Toen mevrouw vroeg of de telefoniste zich echt niet vergiste omdat ze normaal toch echt maar € 0,72 betaalde werd er gezegd dat, als ze door bleef gaan op die manier, de telefoon erop gegooid zou worden.
  - “De bejegening en hulp van de telefonistes is slecht. Zij maken de meeste fouten. Zo spreken ze de verkeerde ingang af van het ziekenhuis, waardoor mensen de Taxihopper mislopen. Daardoor probeer ik zoveel mogelijk met anderen te reizen als ik voor behandeling naar het ziekenhuis moet.”
  - “Toen over de klacht gebeld werd, beweerde men bij de centrale dat de chauffeur er om vijf over een geweest was, maar de dames niet had aangetroffen. En aangezien hij niet verplicht was om naar binnen te gaan, is hij gewoon weer vertrokken. Ze mogen drie minuten wachten, meer niet. Mevrouw weet eigenlijk zeker dat hij er niet geweest is. Maar bij het indienen van een klacht doen ze altijd net of het aan de klant ligt. Zij doen nooit iets fout. Het ergste is nog dat je slachtoffer bent, maar gewoon als leugenaar weg wordt gezet.”
  - “Echter vandaag voor de tweede keer geconfronteerd met een telefoontje dat de taxi binnen enkele minuten voor de deur staat met het verzoek klaar te gaan staan, terwijl daarna geen taxi komt. Mijn moeder doet het klaar gaan staan plichtsgetrouw. Vandaag zat er tussen het moment van bellen door Taxihopper en de aankomst 25 minuten. Twee weken geleden was dit zelfs meer dan een uur, waarna men dan maar een nieuwe taxi heeft ingepland. Dit laatste lukte pas nadat ik er twee keer over heb gebeld. De eerste keer vond men het niet de moeite om actie te ondernemen; moeder moest maar even wachten. Vandaag vond de centralist dat ik geen reden had om te klagen, omdat de taxi uiteindelijk binnen 15 minuten na het afgesproken tijdstip arriveerde, wat op zich juist is. Dat moeder door hun telefoontje inmiddels 25 minuten buiten stond te wachten, was kennelijk geen onderwerp. Zij hoefde, in tegenstelling tot de tekst op het bandje bij de vooraankondiging, en in tegenstelling met eerdere uitspraken van haar collega’s, ook niet klaar te gaan staan. De chauffeur zou wel aanbellen. Kortom tegenstrijdig en uiterst verwarrend. In

ieder geval in flagrante strijd met de uitspraken over het eerder onverrichter zake vertrekken van taxi's."

- "Ik bel regelmatig om voor mijn moeder om een taxi te bestellen. De centrale is absoluut niet klantvriendelijk in mijn ogen. Daarnaast luistert men maar half. Vandaag heb ik twee keer moeten uitleggen, dat moeder op mijn adres moest worden opgehaald en naar haar eigen adres toe moest. Bij het teruglezen bleek dat de centralist het toch nog verkeerd had genoteerd. Voor een dienst die in belangrijke mate door ouderen wordt gebruikt, lijkt mij een wat meer klantgerichte en attente behandeling wel op zijn plaats. Het hoeft toch niet zo te zijn dat de klant zijn zaken moet bevechten bij Taxihopper."
- "Klacht ingediend, dit helpt niet want je wordt voor leugenaar uitgemaakt: het busje is geweest en wij zouden niet thuis zijn geweest. Je gaat dan haast denken dat je zelf dement wordt in plaats van je tante. Maar zoals gezegd klagen helpt niet."

Een aantal mensen had klachten over **het gedrag van de chauffeurs**:

- "Op 25 juni bestelde ik een taxi om 13.45 uur. De chauffeur kwam om 14.30 uur, waarop ik zei: ik heb de taxi besteld om om 13.45 te vertrekken. De chauffeur gooide vervolgens de deur dicht en vertrok. Mag iemand die afhankelijk is van dit vervoer geen opmerkingen plaatsen? U begrijpt, ik was helemaal van streek. Eerst die lange wachttijd, daarna zo lomp worden behandeld."
- "De Taxihopper komt meestal veel te laat. Soms echt uren later. Als mensen er wat van zeggen wordt er gewoon gezegd: "Hou je mond, anders laat ik je helemaal niet meer meegaan:" Ook wordt er vaak gezocht over de rollator en dergelijke. Er zijn natuurlijk ook heel vriendelijke chauffeurs, maar een gedeelte is gewoon asociaal naar de mensen toe."
- "Ik heb verschillende klachten over de bejegening door taxichauffeurs. Er zijn er bij die nauwelijks goedendag zeggen, die de deur niet open of dicht doen. Een keer had ik een chauffeur die stonk alsof hij recht van het uitmesten van de koeienstal kwam. Sommige chauffeurs rijden zo roekeloos dat ik me afvraag of ik wel voldoende verzekerd ben in de Taxihopper."
- Mevrouw is 75, heeft osteoporose en vooral heel zwakke enkels. Ze loopt op krukken. Ze heeft een indicatie voor een taxi (geen bus) met lage instap, zodat ze niet de kans loopt haar enkels te breken bij het in- of uitstappen. Een keer kreeg ze, ondanks haar indicatie voor de lage instap, een busje. De chauffeur was zo vriendelijk om voor een andere taxi te bellen, maar kreeg als antwoord: "Dat gaat niet, dan blijft ze maar lekker thuis." Gelukkig kon ze iets regelen met familie. Toen ze belde om voor de terugreis een taxi te bestellen werd er gezegd dat ze er geen kreeg, omdat ze de heenreis niet met de Taxihopper gedaan had! Aan de telefoon moet ze alles 3-4 keer zeggen, omdat mensen haar niet verstaan. Ze heeft moeite met haar handen en als ze de telefoon lang vast moet houden, moet ze vaak wisselen omdat ze anders de kracht verliest en hem laat vallen. Daar ondervindt ze geen enkel begrip voor. Sommige chauffeurs zijn heel vriendelijk, maar sommige zijn heel bot. Het komt regelmatig voor dat ze geen hulp krijgt bij het in- en uitstappen (en in de folder wordt het zo mooi beloofd).
- Een oudere vrouw zit te huilen aan de telefoon, omdat ze niet goed meer afspraken durft te maken. Ze is bang dat de Taxihopper haar laat zitten. Het geeft haar een groot gevoel van eenzaamheid.
- "Ik werk bij verstandelijk gehandicapten. Regelmatig zeggen chauffeurs tegen de cliënten dat ze gepast moeten betalen (wanneer ze papiergeld

overhandigen). Dit proberen ze vaak wel, maar kunnen ze niet (er komt geen muntgeld uit de pinautomaat!). De cliënt komt dan overstuur naar de begeleiding toe. Bij navraag blijkt dat de chauffeurs dit helemaal niet mogen eisen. Om deze problemen te voorkomen willen de cliënten via een automatische machtiging betalen. Hun administratie/bewindvoeringskantoor wil hiertoe wel een overzicht krijgen van Taxihopper, waarop de in rekening gebrachte ritten staan (ter controle). Vorig jaar was dit geen probleem, maar nu wordt er niets meer verstrekt. Zonder overzicht mag het kantoor geen machtigingen voor cliënten afgeven, dus moeten ze nog steeds contant betalen (wat voor de meesten problemen geeft)."

***Klachten: anders, namelijk...***

Een aantal mensen gaf aan door vermindering van het aantal zones niet meer bij familie en dergelijke op bezoek te kunnen.

- "Van Schaijk naar Empel kon ongeveer een jaar geleden nog. Nu kan het niet meer met de Taxihopper (maximaal vijf zones)."
- "Je moet gewoon na vijf zones nog verder kunnen reizen."
- Vrouw kon vroeger op bezoek naar Gemert. Dat kan nu alleen maar tot het begin van Gemert, de rest moet ze dan lopen (!) De andere kant van Gemert betekent een zesde zone. Hetzelfde geldt voor Venlo en Blerick, daar kon ze eerst wel naar toe, nu niet meer.
- "Vroeger kon je zeven zones reizen, nu nog maar vijf. Zo ging ik elke week naar Oss met een aantal mensen, dat kan nu niet meer."

Acht mensen klagen over het feit dat je alleen via een **0900-nummer** (betaald) een rit kunt aanmelden en niet bijvoorbeeld via internet.

- "Voorheen kon ik via internet boeken maar sinds ze zijn veranderd van maatschappij kan het niet meer, maar ik kan niet gaan opbellen. Met een prepaid mobieltje is dat veel te duur. Dan moet ik ook betalen voor het gebruik van mijn mobieltje. De gemeente geeft niet thuis en de Taxihopper ook niet."

Een aantal mensen heeft problemen met het feit dat je geacht wordt om **buiten** op de Taxihopper te **wachten**. Soms erg lang en soms in slecht weer:

- "Als je ergens bent moet je, weer of geen weer, een kwartier van te voren al buiten gaan zitten, want ze bellen niet aan. Als ze te vroeg (of op tijd) komen, rijden ze weer weg als ze je niet zien en als ze te laat komen, zit je daar maar."
- "Afgelopen winter is het tot twee maal toe gebeurd dat er een taxi(busje) bij ons voor de deur heeft gestaan, dat ook weer vertrok zonder aan te bellen. Toen ik daarover klaagde kreeg ik bij de centrale te horen, dat moeder op het afgesproken tijdstip ook buiten diende te staan. Ik heb daarop aangegeven dat je zoiets toch niet echt kunt verwachten van een vrouw van 83, zeker als op geen stukken na is te voorspellen wanneer de taxi komt. En dan ook nog hartje winter."

Dat de **terugbelservice** niet altijd goed werkt komt ook vaak terug bij klachten over de wachttijden en de bejegening en ook bij de categorie "anders, namelijk..." wordt hierover geklaagd:

- “De terugbelservice werkt gewoon niet, je wordt niet gebeld of veel te vroeg en dan sta je alsnog een half uur voor de taxi komt buiten.”
- “Ik heb een klacht over de terugbelservice. Het lijkt helemaal nergens op. De opgegeven tijd klopt niet of ze bellen naar je huisnummer terwijl je de taxi bij het ziekenhuis hebt besteld en dus helemaal niet thuis bent.”
- “Ik zou op mij mobiel nummer worden teruggebeld als de taxi er was en dit is niet gebeurd.”

De overige klachten bij ‘anders, namelijk...’ varieerden van complimenten voor het organiseren van een meldweek, tot vragen over het vervolg van deze actie.

### ***Geen klachten***

Er waren ook mensen die helemaal geen klachten hadden:

- De Taxihopper is geweldig! Mevrouw maakt er heel veel gebruik van en heeft er geen klachten over.
- “Ik word altijd prima behandeld. Zelfs voor de deur afgezet bij mijn dochter (ze heeft een oprijlaan). Heel af en toe wel eens moeten wachten, maar dan krijg ik een net excuus van de chauffeur.”
- “Laat iedereen die problemen denkt te hebben met Taxihopper, zich maar melden bij [bozetaxichauffeur@hotmail.com](mailto:bozetaxichauffeur@hotmail.com)”
- “Ik heb deze keer geen klacht. Dat is even wennen. Ten eerste vind ik het goed dat jullie een controle uitoefenen op de Taxihopper. Maar ik vind jullie informatievoorziening een beetje eenzijdig! Jawel, ik ben een chauffeur die Taxihopper rijdt. De klachten die jullie melden vanuit Sint-Oedenrode zijn zeker wel verbeterd, tenminste als ik mijn klanten mag geloven. Daarnaast is er door de gemeentes en/of provincie afgesproken dat er maar vijf zones mag worden gereisd. Dat mensen vanuit Oss wel naar het ziekenhuis of station in Nijmegen kunnen en niet naar de stad komt omdat stations en ziekenhuizen zogenaamde speerpunten zijn. Ik heb het vermoeden dat jullie een negatief beeld van de Taxihopper aan het scheppen zijn om kostbare 'zieltjes' te winnen voor de aankomende verkiezingen.”
- Vrouw reist drie-vier keer per week, twee keer per dag. Pluim voor chauffeur. Reizigers zijn vaak onbeschoft. Kwartier voor- of na tijdstip ophalen is afspraak, daar moet je niet over klagen.

### ***Suggesties voor verbetering***

We vroegen mensen ook naar suggesties om de Taxihopper te verbeteren. De volgende suggesties werden gegeven:

- Gratis telefoon bij bestellen Taxihopper.
- Als je vanuit het ziekenhuis belt, zou binnen een half uur de Taxihopper er moeten zijn.
- De telefonistes moeten minder fouten maken en nauwgezet hun werk doen.
- Uitbreiding van het aantal zones zonder tariefsverhoging van de zones, anders wordt het onbetaalbaar.
- Betere planning. Ik weet niet of het door personeelstekort komt, anders dát aanpakken.
- Alleen gehandicapten en ouderen die hulpbehoevend zijn, moeten met de Taxihopper kunnen.

- De Taxihopper rijdt op tijd tegen een redelijke prijs (het mocht gerust wat duurder, dat is geen probleem).
- Per persoon bekijken hoever het nodig is om bijvoorbeeld bij ouders of familie te kunnen komen. Niet iedereen over één kam scheren en zeggen: vijf zones. Sommigen hebben dat niet nodig en sommigen hebben méér nodig.
- Niet-gehandicapte mensen kunnen met de Taxihopper reizen maar dan tegen normale taxiprijzen.
- Net als vorig jaar werken met een rijbundel: van te voren wordt een bedrag van 50 euro of veelvoud hiervan gestort, daarvan worden ritten betaald. Bij restant van 20 euro krijgt de klant een seintje om opnieuw te storten. Maandelijks een overzicht van gereden ritten en gemaakte kosten toesturen, zodat het voor de cliënten mogelijk is om een automatische machtiging af te sluiten en er niet meer contant betaald hoeft te worden.
- Als je naar het ziekenhuis moet, dan moet de taxi op tijd rijden. Dat wil zeggen met de marge van een kwartier eerder of later. Anders heeft het geen zin met de Taxihopper naar het ziekenhuis te gaan omdat je dan afspraken niet kunt nakomen. Maak van ziekenhuisbestemming een prioriteitsbestemming.
- Beter plannen en afspraken nakomen.
- Betere voorlichting gewenst.
- Goed en gemotiveerd personeel dat bekend is in de regio
- Weer op internet met de boekingen.
- Betere instructie aan de chauffeur, vanuit de organisatie, om de rolstoel vast te zetten zodat men met een gerust hart in de taxi kan zitten.
- De afgesproken tijd nakomen en de ritten beter op elkaar afstemmen, zodat er niet meerdere taxi's hoeven te komen om mensen rond dezelfde tijd naar hetzelfde adres te brengen.

## Conclusies

De vele reacties, zowel via de regionale meldlijn als in Sint-Oedenrode, laten zien dat het slechte functioneren van de Taxihopper de mensen niet onberoerd laat. Gezien de afhankelijkheid van de voornaamste doelgroep, de gehandicapten, is dat ook niet verwonderlijk.

Het grootste deel van de meldingen heeft betrekking op de uitvoering van de dienst: niet op tijd komen, slechte communicatie, onbehoorlijke bejegening etc. Een ander deel heeft te maken met de zogenaamde 'spelregels', die niet door Connexxion worden vastgesteld maar door de opdrachtgevers: provincie en gemeenten.

Uit de meldingen valt het volgende af te leiden:

- De Taxihopper voorziet in een belangrijke behoefte, vooral voor ouderen en mensen met beperkingen, die geen eigen auto hebben.
- De dienstverlening van Connexxion lijkt achter te blijven bij wat men van Novio gewend was. Vooral de bejegening van mensen en het op tijd rijden laten te wensen over. Op grond van mededelingen van respondenten lijkt het percentage niet vlekkeloos verlopende ritten hoger dan de 4% die Connexxion zelf aangeeft.
- De kwaliteit van de telefooncentrale en de daar werkzame centralisten laat te wensen over.
- De verkleining van het rijgebied van de Taxihopper wordt door een aantal gebruikers betreurd.
- Het via internet kunnen bestellen van ritten wordt gemist.

- Klachten worden niet altijd serieus behandeld.
- Er wordt foutieve informatie gegeven, bijvoorbeeld dat de chauffeur niet zou mogen aanbellen, waardoor mensen in weer en wind buiten moeten wachten.

Een vraag is nog of de ritten die wel gereden zijn, maar waarvoor door het gedrag van de chauffeur (niet aanbellen, op de verkeerde plek wachten) of het niet werken van de terugbelservice uiteindelijk geen klant was, toch bij de opdrachtgever gedeclareerd worden?

## **Aanbevelingen**

Een eerste aanbeveling geldt de opdrachtgevers: zorg ervoor dat de voorwaarden waarbinnen Connexxion de dienst van de Taxihopper moet uitvoeren duidelijk en ruim genoeg zijn.

Gezien de grote behoefte waarin de Taxihopper voorziet, dienen met name ouderen en mensen met een beperking gewezen te worden op de mogelijkheden van de Taxihopper. Uiteraard moet de Taxihopper dan wel naar behoren functioneren.

Los hiervan kan (moet) Connexxion nog heel wat verbeteren aan de dienstverlening:

- Connexxion dient de afspraken die bij de gunning zijn gemaakt na te komen.
- De kwaliteit van het personeel van de Taxihopper dient te worden verbeterd, zowel op het gebied van klantbejegening als op dat van stratenkennis en voor enkele chauffeurs kan ook de persoonlijke verzorging wel wat beter.
- De kwaliteit van de telefooncentrale behoeft verbetering. De centralisten horen nauwkeurig te werken, zodat het aantal fouten tot een absoluut minimum wordt beperkt. Bovendien moet ook hier veel aandacht worden besteed aan behoorlijke klantbejegening.
- Elke ingediende klacht dient serieus te worden behandeld en teruggemeld naar de gemeente van de betrokkene. De meermaals gemelde neiging om de klacht terug te spelen naar de klant zelf is zeker niet de manier om dit te doen.
- Ritten met een 'zorgbestemming' (ziekenhuis, verzorgings- en verpleeghuizen) verdienen extra aandacht, zodat mensen tijdig bij de juiste ingang worden afgezet of opgehaald.
- Connexxion moet aantonen dat vrijwel alle ritten 'op tijd' conform de afspraken worden gereden. Daartoe dient voldoende personeel en materieel te worden ingezet. Wanneer de Taxihopper te laat arriveert, moeten de wachtenden worden geïnformeerd.
- De automatische terugbelservice via de computer werkt alleen als chauffeurs volgens de planning rijden. Is dat niet het geval dan wekt deze dienst alleen frustratie en ergernis. Bij afwijkingen van het tijdschema zou de service uitgezet moeten worden en de klant ofwel door de planner of de chauffeur gebeld moeten worden.
- De planning moet altijd rekening houden met speciale indicaties in het klantdossier, zodat meteen het juiste materieel kan worden ingezet.
- Het telefoonnummer moet gratis worden, zeker gezien de vele problemen die er nog zijn met de dienstverlening.
- Het bestellen van ritten en het voeren van correspondentie via internet/e-mail, zoals vastgelegd in het vervoerreglement, moet weer mogelijk worden.
- Het aantal zones dient van vijf tot zeven te worden uitgebreid.

Omdat veel afhangt van de professionaliteit van de medewerkers, zowel bij de centrale en de planning als in de uitvoering door de chauffeurs, zal met name het personeelsbeleid de nodige aandacht vragen.

## **Samenvatting**

Op 1 januari 2006 is de Taxihopper, het Collectief Vraagafhankelijk Vervoersysteem in de regio Noordoost-Brabant, overgegaan van Novio naar Connexxion. Vanwege signalen over een verslechterde dienstverlening heeft de SP in deze regio een meldlijn geopend voor klachten over de Taxihopper. Sinds de overgang zien we tevens een enorme daling van het aantal Taxihopperritten ten opzichte van 2005, waarbij vooral gezonde reizigers zijn afgehaakt.

De hierboven beschreven klachten laten zien dat er nog de nodige verbeteringen mogelijk en wenselijk zijn. Zij gaan vooral over de bejegening van mensen en het op tijd rijden. De indruk bestaat dat de klachtenregeling niet goed functioneert en dat klachten niet zo serieus behandeld worden als wenselijk is. Het verdient aanbeveling om de gemeente waar de betrokkene(n) woont (wonen) standaard over klachten te informeren. Voor de kwaliteit van de telefooncentrale is bijzondere aandacht nodig.

Naast een verbetering van de uitvoering door Connexxion wordt ook gepleit voor een verruiming van het beleid. Het aantal zones dient uitgebreid te worden van vijf naar zeven en het telefoonnummer dient gratis te worden.

**Busje komt helemaal niet (zo) !**

Op woensdag 24 maart 2006 hield SP Sint-Oedenrode een openbare bijeenkomst over de problemen die zijn ontstaan sinds Connexxion op 1 januari 2006 de Taxihopper heeft overgenomen. Tijdens deze bijeenkomst, die door ongeveer 50 mensen bezocht werd, vertegenwoordigden de heren Hogebrug en Hartman Connexxion.

De uitnodiging luidde als volgt: Mensen die dezer dagen afhankelijk zijn van de Taxihopper voor bezoeken aan het ziekenhuis, aan familie, vrienden, theater of bioscoop, hebben regelmatig een probleem. Met name voor gehandicapten en ouderen die moeilijk of niet met een lijnbus kunnen reizen, is het een stuk moeilijker geworden om ergens te komen. Sinds de overname door Connexxion functioneert het systeem van Collectief Vraagafhankelijk Vervoer, de Taxihopper, van geen kanten. Althans, dat is het gevoel van velen.

**Ervaringen**

Een indruk van de ervaringen zoals ze gemeld zijn bij de SP Hulpdienst en tijdens de informatieavond:

- Een mevrouw zou om half één opgehaald worden in het ziekenhuis. Ze is diabeet en moet op uur en tijd spuiten en tegelijk wat eten. Als de Taxihopper er om half 3 nog niet is, raakt ze danig in paniek.
- De Zonnebloem organiseerde een middag. Een van de ouderen die daar naartoe zou gaan, gaf gelijktijdig met de bestelling van een ritje het pasnummer van zijn buurvrouw door met de mededeling dat zij ook mee wilde. Het was de bedoeling dat ze samen zouden reizen. De chauffeur van de Taxihopper dacht daar anders over. Mevrouw mocht niet mee en ze moest maar zelf opnieuw een rit bestellen. Ze kwam dus pas aan toen de bijeenkomst al half voorbij was.
- Een echtpaar bestelt de Taxihopper om naar vrienden in Son en Breugel te gaan. Krijgen ze van de vrouw bij de centrale (ergens in Overijssel) te horen: `Son en Breugel, dat bestaat helemaal niet!`
- Een rolstoelgebruiker belt 's ochtends om acht uur naar de centrale om er maar zeker van te kunnen zijn dat hij 's middags om half zes zal worden opgehaald. Om kwart voor zeven is de Hopper er nog niet. Als hij zelf belt om te vragen waar zijn vervoer blijft, krijgt hij de horen dat de Taxihopper een uur vertraagd is. Tenslotte, omdat hij niet langer kon wachten, heeft hij maar de Citarobus van de BBA genomen. Deze toegankelijke bussen rijden nu regelmatig (maar helaas nog niet altijd) en de chauffeurs bieden over het algemeen een goede service.
- Een oudere meneer krijgt drie maanden therapie voorgeschreven, waarvoor alle tijdstippen op voorhand bekend zijn. Dit is ook allemaal doorgegeven aan de Taxihoppercentrale. Maar de Hopper komt soms een uur te vroeg, soms een uur te laat en soms helemaal niet. Voor een therapie werkt dat natuurlijk niet.



- Een mevrouw komt te laat in het ziekenhuis, omdat de Taxihopper veel te laat is. Ze moest er om half twee zijn, maar komt pas om kwart over twee aan. 'Da's jammer maar beurt voorbij' zegt de specialist. 'Maak maar een nieuwe afspraak.'
- Een mevrouw heeft de Taxihopper besteld en als de tijd verstreken is dat hij er uiterlijk had moeten zijn, belt ze maar eens. Het antwoord is: 'We komen eraan, over vijf minuten zijn we bij u.' Alles bij elkaar heeft ze zo vaak vijf minuten zitten wachten dat ze twee uur te laat was.
- Een echtpaar bestelt voor acht uur een Taxihopper om naar Boskant te gaan. Normaal is dat een ritje van maximaal tien minuten. Ze werden opgehaald om kwart voor negen en arriveerden om half tien op de plaats van bestemming. Ondertussen waren ze wel drie keer langs hun eigen huis gekomen.
- Een verstandelijk gehandicapte vrouw moet meer dan een uur op de Taxihopper wachten. Ze raakt helemaal in paniek en durft nooit meer met de Hopper mee. Daar gaat dan dat kleine beetje zelfstandigheid dat zo iemand nog kan hebben.
- Als er vertraging is, wordt er nooit gebeld. De klant kan dan zelf bellen voor 10 cent per minuut. Onderweg zijn mensen wel gedwongen om hun mobiele telefoon te gebruiken. Die kosten komen daar nog bovenop, zodat zo'n telefoongesprek soms goed 4 of 5 euro kan kosten. Het bandje aan het begin moet je helemaal afluisteren, ook als je allang weet dat je een één in moet toetsen.
- Een echtpaar, van wie een partner gehandicapt is, wordt via Veghel naar Eindhoven gebracht. Ze mogen niet thuis wachten, hoewel de Hopper daar op de terugweg bijna langs komt, maar moeten over alle drempels, kinderkoppen en alle andere lastigheden mee hobbelen.
- Een vrouw van 78, slecht ter been, moet naar de huisartsenpost. Ze wordt onbeschoft behandeld door de chauffeur (aldus getuigen, die ook in de taxi zaten). In tegenstelling tot het met de mond beleden beleid steekt de chauffeur geen hand uit om haar te helpen bij het uitstappen. Deze hulp had ze in feite wel nodig.
- Veel mensen hebben de ervaring dat ze de chauffeur de weg moesten wijzen, omdat hij geen idee had waar hij was en waar hij naar toe moest. Maar chauffeurs zijn ook de dupe van de slechte organisatie; zij worden als eerste aangesproken (of uitgescholden).
- Een oudere man moet naar het ziekenhuis in Eindhoven. De Taxihopper moet eerst iemand ophalen bij het ziekenhuis in Helmond. De chauffeur rijdt naar de algemene parkeerplaats, niet naar de ingang of de taxistandplaats, constateert dat daar niemand staat te wachten in de brandende zon en maakt rechtsomkeert. Een opmerking van zijn passagier wordt beantwoord met een schouderophalen; mensen moeten gewoon klaarstaan. Op de vraag of deze rit toch gedeclareerd wordt bij de gemeente komt geen antwoord.
- Een 70plusser die veel reist, ondanks het feit dat hij slecht ter been is, maakt regelmatig mee dat hij niet opgehaald wordt bij het station. Op de vraag naar de reden waarom hij niet gebeld is, krijgt hij als antwoord dat hij wel degelijk gebeld is.... op zijn huisadres. Zijn opmerking dat hij geen telefoon heeft met acht

kilometer snoer wordt niet gewaardeerd en de hoorn wordt op de haak gesmeten. Meneer heeft maar weer eens een kennis gebeld om hem op te halen.

- Een gehandicapte vrouw, die zich over korte afstanden kan voortbewegen in een handbewogen rolstoel, bestelt een Taxihopper om haar om 00.30 uur bij een terrasje af te halen. Na een uur belt ze nog eens en dan blijkt dat ze haar vergeten zijn. Op haar vraag wanneer ze de Taxihopper dan kan verwachten krijgt ze als antwoord dat ze een nieuwe aanvraag moet doen. Als ze zegt dat ze bij deze die nieuwe aanvraag doet, krijgt ze te horen dat de Taxihopper er voor vandaag mee ophoudt en dat ze morgenochtend als eerste aan de beurt is. Gelukkig waren er nog mensen in de buurt die nuchter genoeg waren om haar naar huis te brengen.

Losse opmerkingen die tijdens de informatiebijeenkomst gemaakt werden:

- Betaling in de taxi moet contant, maar vaak heeft de chauffeur geen wisselgeld en geen kwitanties.
- Er heeft plotseling en onaangekondigd een verandering van de regio's plaatsgevonden; voor veel mensen maakt dit het reizen veel moeilijker.
- In de taxi liggen meestal geen klachtenkaartjes. Tegenwoordig is dat de enige manier waarop je een klacht in kunt dienen.
- Foute inschatting van wat het juiste vervoermiddel is.
- Lange reistijden (je moet veel vroeger afspreken om zeker op tijd te komen).
- Voor kinderen die veel structuur nodig hebben (autisten e.a.) en die met de Taxihopper naar bijvoorbeeld een sportclub moeten, is het eigenlijk niet te doen.
- Niet weten te vinden van de adressen waar mensen naar toe moeten.
- Er wordt gelogen over de aankomsttijd van de Taxihopper.
- Hoge telefoonkosten voor de betrokkenen.
- Onheuse bejegening door de chauffeur en door de 'telefoonjuffrouw'.
- De organisatie heeft geen idee wat ze mensen aandoet; ze jagen ze in de zenuwen. Vooral oudere mensen worden nerveus als ze moeten reizen.
- Op zondag is het helemaal hopeloos.
- Op faxen (gebruikt door bijvoorbeeld dove mensen) wordt niet gereageerd.
- Het is opeens duurder geworden zonder dat mensen daar van tevoren van op de hoogte gesteld zijn.
- Het is met name voor veel oudere mensen ondoenlijk als ze eerst de postcode op moeten zoeken.
- Bij de centrale in Overijssel verstaan ze geen Brabants.
- Over de veiligheid maakt men zich ook zorgen, zeker sinds er een rolstoel in de Taxihopper is omgevallen.
- Zittend ziekenvervoer wordt vaak niet meer vergoed door de ziektekosten verzekeraar, daar kan Connexion op zich niets aan doen.
- Er zijn heel veel foute boekingen.

### **Connexion antwoordt**

Erik Hogebrug doet de planning van Connexion in onze regio. Hij is erg geschrokken van de klachten en legt nog eens uit dat de Taxihopper een kwartier vóór of een kwartier na het afgesproken tijdstip kan komen. Taxihopper is combinatievervoer met bepaalde spelregels. Verder meent hij dat er altijd fouten in de uitvoering zullen blijven. 100% op tijd is onmogelijk. Zijn collega Erwin Hartman meent zelfs dat een foutmarge van 5% normaal is. (Let wel, dit gaat om 1.050 ritten per maand.)

- Connexxion werkt met vaste chauffeurs, die nog een opleiding moeten krijgen.
- Er wordt gestreefd naar veilig vervoer.
- Op dit moment worden alle bussen uitgerust met een navigatiesysteem.
- Voor het bestellen van een Taxihopper bel je naar IJsselmuiden (telefoniste); deze boekt de rit in, waarna hij voor de planning naar Apeldoorn gaat. Dit systeem wordt elke drie maanden getoetst en als het nodig is vindt er bijsturing plaats.
- Een rit per fax aanvragen mag geen verschil maken.
- Klachten moeten schriftelijk worden ingediend via een kantoor in Uden (niet van Connexxion). Dit kantoor stuurt ze door naar Connexxion, die ze behandelt en weer terugstuurt, waarna de klant bericht krijgt.
- Bij vertraging horen klanten zeker gebeld te worden.
- Probleem met dialect of ontbrekende postcode is op te lossen door uitgebreide 'synoniemenlijst' voor adressen waar veel mensen naar toe gaan: ziekenhuizen, gemeenschapshuizen, winkelcentra etc.
- De terugbelservice gaat in principe automatisch. De chauffeur kan ook handmatig bellen. Er zijn vaak problemen bij het ziekenhuis, omdat daar verschillende ingangen zijn en mensen in het ziekenhuis hun mobiele telefoon niet mogen gebruiken.
- Chauffeurs mogen niet naar binnen gaan als mensen bijvoorbeeld wachten in de hal van het ziekenhuis. Op dit moment wordt er nagedacht over het aanleggen van taxipoints in ziekenhuizen. De klant hoeft dan alleen maar zijn of haar pasje in te voeren en de taxi komt vanzelf naar de goede plek.
- De 'agent' (telefoniste) is verplicht om steeds weer alle gegevens met de klant door te nemen om een goede uitvoering te garanderen.
- Voor wat betreft de Zonnebloem en andere organisaties is het mogelijk dat één persoon de hele zaak regelt: pasnummers verzamelen en telefonisch of per fax doorgeven enkele dagen voordat een evenement plaatsvindt. Op dit moment kan het niet elektronisch.
- Dat de zone-indeling verandert is daar kan Connexxion niets aan doen.
- Chauffeurs werken volgens een CAO en krijgen een opleiding.
- Klachtenkaarten moeten in alle bussen aanwezig zijn; hier wordt werk van gemaakt.
- Bij calamiteiten of vertragingen wordt de klant gebeld.

Vijf procent fouten maken mag, vindt Connexxion. Maar mensen zijn geen statistieken en als het voor de zoveelste keer bij jou fout gaat, heb je werkelijk neiging om te ontploffen, aldus een van de aanwezigen. Hij zette zijn eigen statistieken er tegenover: Bij de laatste 5 ritten moest hij in totaal 12 uur wachten, had zeker 30 euro telefoonkosten en heeft uiteindelijk 72 euro betaald aan alternatief vervoer. Een geplande trein halen is er al helemaal niet bij en daarmee ligt de hele geplande reis in duigen.

Een aantal Taxihopperklanten in Sint-Oedenrode heeft zich na de informatieavond gemeld met de klacht dat hen steeds gevraagd werd of ze lid waren van de SP. Of hun antwoord nu ja of nee was, ze moesten een hele tirade over zich heen laten gaan van de Taxihopperchauffeur.

Er ging ook een verhaal dat wij gezegd zouden hebben dat de chauffeurs stonken. Er waren inderdaad enkele meldingen dat dit het geval was, maar dat hebben wij zeer zeker niet als algemeen kenmerk naar voren gebracht, integendeel. In één geval begon een chauffeur met deodorant te spuiten 'om te laten zien dat wij niet stinken'. De klant heeft dit als zeer storend ervaren en bovendien werd hij niet goed van de lucht. Deze incidenten zijn rechtstreeks bij Connexxion gemeld, zoals afgesproken, en het

management heeft meteen de nodige stappen genomen om klanten dit agressieve gedrag verder te besparen.

## Oplossingen

De aanwezige Taxihopperklanten hadden duidelijke ideeën voor verbetering:

- Op de eerste plaats moeten chauffeurs de weg kennen en ook voor de planners (in Apeldoorn) kan het geen kwaad dat ze een paar keer meerijden, zodat ze weten hoe de regio waarvoor ze plannen eruit ziet. Hopelijk zien ze dan duidelijker welke ritten wel en niet met elkaar te combineren zijn. Het uitrusten van taxibussen met een navigatiesysteem is alvast een begin.
- Verder moet de zogenaamde 'synoniemenlijst' met adressen van instellingen en uitgaansgelegenheden in de regio, volledig gemaakt en up-to-date gehouden worden, zodat mensen niet steeds postcodes of adressen op hoeven te zoeken. Dit is in eerste instantie een taak van de gemeente (en niet zomaar de gemeentegids doorsturen, maar zelf de lijst maken). Als de lijst er eenmaal is, verandert er niet meer zoveel dat het niet bij te houden is.
- Om problemen met betalen (ontbreken van wisselgeld, bonnetjes e.d.) te voorkomen zou nagedacht moeten worden over iets als automatische incasso of rijden op rekening. De bij het pasnummer behorende gegevens zijn bekend.
- Als er vertragingen zijn, hoort Connexxion de klant te bellen en niet omgekeerd. Daarbij moet juiste informatie gegeven worden, zodat mensen weten waar ze aan toe zijn. Ook de terugbelservice moet op een goede manier (vijf minuten voor aankomst van de taxi) gebruikt worden. Als dat niet automatisch kan, omdat de Hopper vertraging heeft opgelopen bijvoorbeeld, wordt handmatig teruggebeld door de planning of de chauffeur zelf.
- Er mogen in ieder geval geen foute inlichtingen gegeven worden (zoals: 'we staan over vijf minuten bij u voor de deur' als de bus nog niet eens onderweg is).
- Leg mensen uit waarom de Hopper te laat is. Als het een kwestie van overmacht is, hebben mensen hier meestal alle begrip voor (ook weer niet als het elke keer gebeurt, want dan geloven ze het niet meer).
- Stel het telefoonsysteem zo af dat mensen niet minutenlang moeten luisteren naar een welkomstboodschap en meteen door kunnen kiezen. Werk met klantnummer, huisnummer en postcode. De telefoniste kan dan via de computer de rest van de gegevens controleren, zodat er efficiënter gewerkt kan worden en de klant niet op hoge telefoonkosten wordt gejaagd.
- Stel organisaties als De Zonnebloem in staat om collectief via de e-mail boekingen te doen.
- Chauffeurs en telefonistes, die direct in aanraking komen met de klanten van Connexxion, horen te allen tijde menselijk en netjes te blijven. Een beetje flexibiliteit, wat de spelregels heus wel toelaten, kan wonderen doen. Excuses aanbieden als er iets fout gegaan is, wat de meeste chauffeurs overigens wel doen, kan ook geen kwaad.

Wat met name opviel in de meldingen en de discussie tijdens de bijeenkomst in De Rooie Sok was dat vaak benadrukt werd dat de chauffeurs er meestal ook niets aan kunnen doen en dat de meeste chauffeurs aardig en behulpzaam zijn. Bij de hele rij klachten hierboven mogen we dat niet vergeten.

Sint-Oedenrode, augustus 2006