



Reizigersinformatie 3-2022

Alstublieft, de derde nieuwsbrief voor reizigers van het Wmo-vervoer. Heeft u vragen of suggesties naar aanleiding van deze nieuwsbrief? Dan horen we graag van u. Veel leesplezier en alvast een mooie zomer gewenst!

Nieuwe telefoonnummer

Heeft u ons nieuwe telefoonnummer al in uw telefoon gezet? Voortaan kunt u ons bereiken op 088 – 829 44 44. Het nieuwe nummer is er voor het reserveren van een rit en kunt u ook bellen als u een vraag, klacht of compliment heeft. Eén nummer voor al uw vragen dus. Met het nieuwe telefoonnummer belt u voor lokaal tarief. De oude 0900- en 0800-nummers verdwijnen eind 2022.

Lees verder op onze [website](#)...

Terugkerende afspraken

Wanneer u regelmatig dezelfde rit maakt op een vaste dag en tijdstip, dan hoeft u die niet los te reserveren. U kunt een medewerker van de Klantenservice vragen een 'reeks' aan te maken. Zij kunnen uw terugkerende ritten voor een langere periode in een keer reserveren. Maar let op: valt een van uw vaste ritten op een van de volgende feestdagen:

Nieuwjaarsdag, beide Kerst-, Paas- en Pinksterdagen, Hemelvaartdag of Koningsdag?

Voor die dagen vervallen vaste ritten automatisch. Wilt u op deze feestdagen toch gebruik maken van het Wmo-vervoer? Dan moet u de rit alsnog even apart reserveren.

Extra drukte op weekdays van 14.00 tot 16.00 uur

Met het vervallen van de coronamaatregelen gaan veel Wmo-pashouders weer op pad. Gelukkig maar, want daar zijn we voor! Meer reizigers betekent ook meer drukte in het vervoer. Op weekdays tussen 14.00 en 16.00 uur is het extra druk. Dat komt omdat wij dan ook het vervoer verzorgen voor kwetsbare kinderen, die niet zelf van en naar school kunnen reizen. Wilt u onze chauffeurs en de kinderen een handje helpen en bent u niet gebonden aan dit tijdstip? Plan uw rit dan bij voorkeur niet tussen 14.00 uur en 16.00 uur. Wilt u of moet u toch reizen op dit tijdstip, dan vragen wij uw begrip voor een eventuele iets langere wachttijd.

Chauffeurs volgen cursus levensreddend handelen

Om de kennis en vaardigheden van onze chauffeurs op peil te houden, heeft Vervoer Gooi en Vechtstreek een eigen bedrijfsschool. Een verplichte cursus is bijvoorbeeld 'Levensreddend handelen'. Zo'n 120 chauffeurs hebben de afgelopen tijd in kleine groepjes deze cursus (opnieuw) gevolgd en ze zijn allemaal geslaagd! We hopen natuurlijk dat ze de opgedane kennis in de praktijk niet nodig zullen hebben, maar dat ze goed weten wat te doen geeft een veilig gevoel.

Eerste bijeenkomst klantenpanel

Op 4 mei 2022 vond de eerste bijeenkomst plaats van het nieuwe Klantenpanel. Dertien reizigers doen al mee met het panel en denken op die manier actief mee over de kwaliteit van ons vervoer. Op 4 mei hebben we onder andere met elkaar gesproken over hoe de panelleden het vervoer ervaren, wat beter kan en hoe het beter zou kunnen. De inbreng van het Klantenpanel gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren. Lees meer op onze [website](#)...

Meedoen met het Klantenpanel?

Het Klantenpanel Wmo-vervoer bestaat uit maximaal 15 gebruikers van het Wmo-vervoer en komt ongeveer twee keer per jaar bijeen. Wilt u meedoen? Wij waarderen uw inbreng! Aanmelden kan via klantenservice@vervoergv.nl. De volgende bijeenkomst van het Klantenpanel is op woensdag 19 oktober van 14.00 tot 15.30 uur.

Vanaf 1 augustus andere vervoerder in Weesp

Woont u in Weesp? Dan heeft u onlangs een brief ontvangen van de gemeente Amsterdam over uw vervoer. Wmo-pashouders in Weesp gaan vanaf 1 augustus gebruik maken van een andere vervoerder. Die overgang heeft te maken met de fusie tussen Weesp en Amsterdam. In Amsterdam heet het Wmo-vervoer Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV). In de brief van de gemeente Amsterdam leest u waar u terecht kunt voor meer informatie. Tot 1 augustus blijven wij natuurlijk met plezier en aandacht de Wmo-ritten voor inwoners van Weesp verzorgen.

Maak kennis met...

Kevin, medewerker planning/klantcontact

Wat voor werk doe je?

Ik word op meerdere afdelingen ingezet. Grotendeels bij de planning van het Wmo-vervoer, maar als er hulp nodig is bij het leerlingenvervoer, in het klantcontactcentrum of assisteren bij Wagenpark, dan weten we elkaar te vinden.



Wat maakt dit werk voor jou leuk?

De gezelligheid met collega's op de werkvloer. Geen dag is hetzelfde, ook doordat ik flexibel ingezet kan worden, en dat houdt dit werk leuk.

Hoe ervaar je het contact met de klanten?

Over het algemeen erg prettig, het is fijn om een klant een tevreden gevoel te geven aan de telefoon. Maar soms kan ik niet de gewenste antwoorden geven, bijvoorbeeld als er een rit niet op dat tijdstip geboekt kan worden. Dan is 'nee' vaak niet het antwoord wat de klant wil horen...

Wat maakt je werk soms lastig?

Op elke werkvloer worden fouten gemaakt en dat kan vervelend zijn. Maar van fouten kan je juist leren om je werk nog beter uit te kunnen voeren. Zo heeft iedereen er profijt van.

Wat doe je graag als je niet aan het werk bent?

Af en toe een voetbalwedstrijdje fluiten, wandelingetje met de hond maken. We hebben ook nog twee thuiswonende pubers, dus het is nooit saai in mijn vrije tijd!

Voor inwoners, met gemeenten

Vervoer Gooi en Vechtstreek is onderdeel van de acht gemeenten in de regio. Wij zijn de eerste gemeentelijke organisatie in Nederland die zelf het vervoer organiseert én uitvoert voor inwoners die niet (meer) zelfstandig kunnen reizen. Daarmee willen de gemeenten uw vervoer efficiënter, duurzamer en weer persoonlijk maken.