

Reizigersinformatie 6 - juni 2023

De zomer is in volle gang, de zon schittert en de dagen zijn aanzienlijk langer geworden. Wat een genot om weer buiten te kunnen zijn! Uiteraard staan onze chauffeurs altijd voor u klaar om u naar uw bestemming toe te brengen. In deze juni editie van onze nieuwsbrief, hebben we weer allerlei essentiële en handige informatie voor u bijeengebracht. Veel plezier met lezen en uiteraard wensen we u een prachtige zomer toe.



De nieuwe taxizuil in het nieuwe TerGooi MC

Heeft u een afspraak gehad bij TerGooi MC en is het tijd om huiswaarts te keren? Maakt u dan gebruik van onze geavanceerde taxizuil in de centrale hal voor een moeiteloze reservering van uw terugrit. Deze zuil is ontworpen om beter en betrouwbaarder te zijn dan zijn voorgangers.

Hoe de zuil werkt

De werking van de zuil blijft vertrouwd, maar is nu geavanceerder. Via de nieuwe zuil kunt u uw terugrit aanvragen en 'volgen'. De taxi zal nog steeds binnen ongeveer 30 minuten arriveren, maar via de zuil weet u wanneer deze aan zal komen.

Wachtruimte

De nieuwe Taxizuil staat direct bij de ingang. Hier is ook de wachtruimte voor de Wmo-reiziger.

Update aan de MijnVervoerGV app - domeinnaam

De WinTOP, MijnVervoerGV-app, heeft een andere uitstraling gekregen en is nu blauw van kleur. Op het moment dat u inlogt ziet u de vertrouwde groene VervoerGV uitstraling.

We merken op dat er vaak vragen zijn over de domeinnaam die ingevuld moet worden om in te loggen op de app. Deze informatie kunt u vinden op onze website, [hier](#). We noemen het ook nog eens in deze nieuwsbrief:

In het vakje 'domein' vult u in: **mijnvervoergv.vervoerwintop.nl**

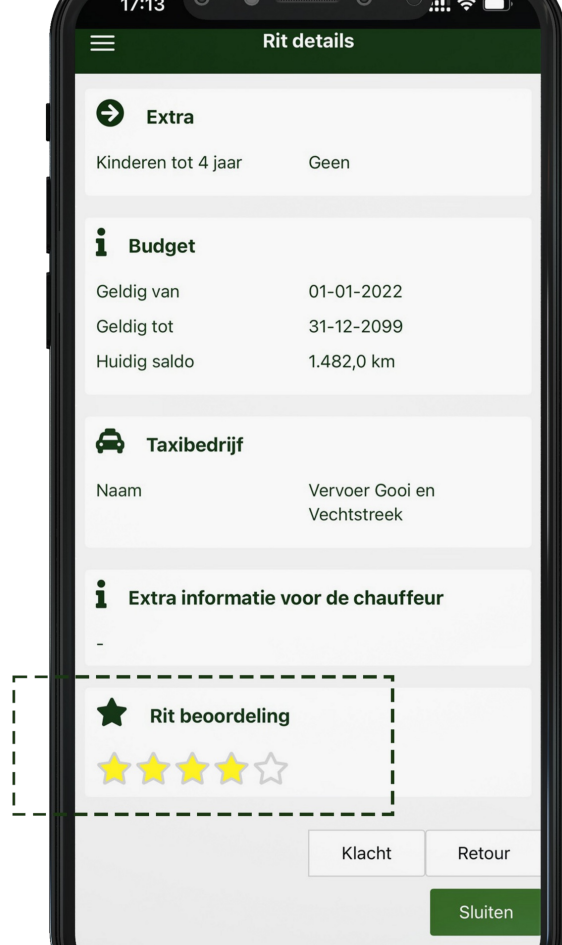


Verhoogde drukte bij de Klantenservice

Wellicht heeft u het opgemerkt, maar we constateren een toegenomen drukte bij de Wmo klantenservice. Bij piekmomenten zouden we u graag verzoeken om op een later tijdstip terug te bellen. **Onze klantenservice is bereikbaar van 07:00 tot 23:00 uur.** Doorgaans is het rustiger tijdens de avonduren, maar controleer alstublieft ook het aantal wachtenden dat voor u is, dit hoort u op het bandje.

Wist u dat u uw ritverzoek ook per e-mail kan regelen? We raden u aan dit minimaal een dag van tevoren te doen. Vergeet dan niet alle benodigde informatie te vermelden, zoals uw klantnummer, eventuele hulpmiddelen en uw (mobiele) telefoonnummer. U kunt uw e-mail sturen naar: **klantenservice@vervoergv.nl**

Tenslotte kunt u ook online een rit boeken via onze app of website. Meer informatie leest u hieronder



Klantwaardering systeem voor Vervoer Gooi en Vechtstreek

Bij Vervoer Gooi en Vechtstreek hechten we veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Om deze reden monitoren we continu onze diensten en stellen wij uw mening zeer op prijs. Om het nog gemakkelijker te maken om uw ervaring met ons te delen, introduceren wij een klantwaardering systeem.

U kunt uw rit eenvoudig beoordelen met een score van 1 tot 5 sterren, waarbij 1 ster staat voor 'slecht' en 5 sterren voor 'uitstekend'. U kunt ook een opmerking toevoegen.

Hoe het werkt

Dit kan op verschillende manieren: via onze (web)app, of door contact op te nemen met onze klantenservice. Zij kunnen namens u de beoordeling invullen.

Uw feedback is van groot belang om onze dienstverlening te verbeteren en aan te passen aan uw wensen en behoeften.

Vervoer met rolstoel

In onze vorige nieuwsbrief hebben we het thema van rolstoelvervoer besproken. Er zijn echter nog enkele aandachtspunten die we onder uw aandacht willen brengen. Deze punten worden ook benadrukt in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (**Code VVR**).

Belangrijke aspecten bij het gebruik van de lift en het in- en uitrijden:

- Zorg ervoor dat u alle spullen die u in de taxi nodig heeft bij de hand heeft (denk aan uw tas, medicijnen, etc.).
- De chauffeur mag u begeleiden op de lift en de oprijplaat.
- U wordt door de chauffeur met uw rolstoel zo comfortabel en veilig mogelijk via de lift of de oprijplaat in en uit het voertuig gereden.
- De chauffeur checkt op de lift of uw rolstoel op de rem staat, ofwel controleert of uw elektrische rolstoel is uitgeschakeld.
- U wordt altijd met uw gezicht naar de voorkant van de taxi in- en uitgereden.
- Vraag de chauffeur gerust u te helpen bij de overstap naar de autostoel.

Meer informatie over de voorwaarden voor het vervoeren van passagiers in een rolstoel of scootmobiel vindt u op onze website: **[Rolstoel en scootmobiel | Vervoer Regio Gooi & Vechtstreek](#)**



Klantenpanel

Het klantenpanel van het Wmo-vervoer kwam enige tijd geleden voor de derde keer samen. Tijdens deze bijeenkomst bespraken we belangrijke onderwerpen zoals telefonische bereikbaarheid, wachttijd en online reserveren. De feedback en waarderingen die we ontvingen waren zeer positief, wat ons motiveert om onze service verder te verbeteren.

Deze bijeenkomsten verrijken onze inzichten voor betere dienstverlening en klanttevredenheid. We willen het panel bedanken voor hun waardevolle inzet en input. Uiteraard is de inbreng van onze klanten van onschatbare waarde en we zijn onze panelleden dan ook zeer erkentelijk voor hun bijdrage.

Ziet u zichzelf ook deel uitmaken van dit inspirerende klantenpanel? We komen drie keer per jaar bijeen om ideeën uit te wisselen. Als u interesse heeft om deel te nemen en ons te helpen onze dienstverlening te verbeteren, meld u dan aan via **klantenservice@vervoergv.nl**. We horen graag van u!

Houd uw klantnummer binnen handbereik!

We hebben opgemerkt dat enkele klanten nog moeten zoeken naar hun klantnummer tijdens het bellen. Om het gesprek soepel en efficiënt te laten verlopen, raden we u vriendelijk aan om uw pas alvast klaar te houden voordat u onze klantenservice belt. Onze telefonisten zullen namelijk altijd naar uw klantnummer vragen. Uw voorbereiding hierin draagt bij aan een vlotte dienstverlening. Bedankt voor uw begrip en medewerking!



Verhuizing naar het nieuwe TerGooi MC

Met trots kijken we terug op de ondersteuning die we hebben kunnen bieden bij de verhuizing van Blaricum naar het nieuwe ziekenhuis TerGooi MC in Hilversum.

De derde dag van het overbrengen van patiënten werd mogelijk gemaakt dankzij de hulp van ongeveer 100 vrijwilligers, waaronder politie, verkeersregelaars en onze chauffeurs, Frank en Peter, evenals chauffeuses, Tiffany en Natasha.

Deze grootschalige operatie was een waar spektakel: er waren vele mensen betrokken bij het regelen van het verkeer. Verkeersregelaars stonden op alle rotondes en kruisingen. Het gebeuren trok veel aandacht, met toeschouwers die de binnendoor route via Bussum filmde en fotografeerden.

Onze dank gaat uit naar Peter, Tiffany, Frank en Natasha.

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.

Deze e-mail is verzonden aan [{{email}}](#).

Als u geen nieuwsbrief meer wilt ontvangen, kunt u zich [hier afmelden](#).

U kunt ook uw [gegevens inzien en wijzigen](#).

Voor een goede ontvangst voegt u klantenservice@vervoergv.nl toe aan uw adresboek.