

Reizigersinformatie 8 - november 2023

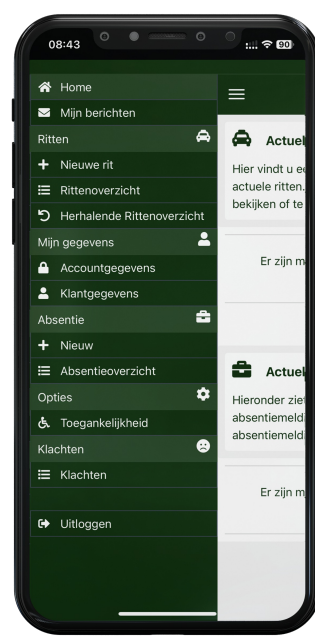
Het is weer zover, het terugzetten van de klok zorgt de aankomende maanden voor korte dagen en de herfst laat zich ook in alle hevigheid zien. Maar donker of licht, regen of droog onze chauffeurs staan voor u klaar om u veilig en met persoonlijke aandacht naar uw bestemming te brengen. In deze najaarseditie van de nieuwsbrief brengen we u op de hoogte van enkele belangrijke ontwikkelingen en handige informatie. Veel leesplezier gewenst.



Terugkoppeling Klantenpanel

Afgelopen woensdag 25 oktober jl. heeft het periodieke overleg met ons klantenpanel-Wmo plaatsgevonden. Tijdens deze bijeenkomst zijn onze leden geïnformeerd over de laatste ontwikkelingen binnen onze organisatie. Daarnaast zijn de recente ervaringen van onze panelleden met het WMO-vervoer uitgewisseld. Aan de orde zijn geweest de diensten van de klantenservice, de chauffeurs en onze planning. De leden zijn over het algemeen erg tevreden, maar natuurlijk zijn er altijd wensen en verbeterpunten. Hiermee gaan we aan de slag om de dienstverlening nog verder te kunnen optimaliseren.

Heeft u vragen aan het klantenpanel of suggesties om het WMO vervoer nog beter te laten verlopen dan is er de mogelijkheid om rechtstreeks te mailen met het klantenpanel Wmo via klantenpanel@vervoergv.nl. Dit email adres is vanaf 12 november beschikbaar. Het is niet bestemd voor persoonlijke klachten. Daarvoor neemt u contact op met onze klantenservice.



Online boeken in combinatie met vaste ritten

We hebben gemerkt dat sommigen van u zowel vaste ritten hebben en zelf online boeken. Als wij vaste ritten voor u instellen, worden deze maximaal 21 dagen vooruit geboekt en voor u zichtbaar. Onlangs zagen we dat klanten zelf online een rit boekten, terwijl er al een vaste reeks actief was. Dit leidt tot overlappingen en het stopzetten van de reeks.

Controleer dus altijd voordat u een rit boekt of er niet al een vaste rit voor u gepland staat. Dit kan tot maximaal 21 dagen in de toekomst.

Ook benieuwd naar hoe het online boeken van een rit werkt? Dit kan via uw [computer](#), maar ook met uw tablet of mobiele telefoon via onze app. Kijk voor meer informatie en hoe het werkt op onze website. [Klik hier](#).

Attentie voor onze nieuwe zwarte taxi's

Vanwege de toenemende vraag naar Wmo-ritten en het toenemende aantal leerlingen in het leerlingenvervoer, wordt ons wagenpark verder uit gebreid.

Wellicht heeft u er al eens in mogen zitten in de zwarte Kia E-Niro. Recentelijk hebben we drie nieuwe stijlvolle zwarte taxi's in gebruik genomen voor het Wmo-vervoer. Hoewel we traditioneel de voorkeur gaven aan witte voertuigen, waren deze niet in het wit op voorraad. We begrijpen dat velen van u uitkijken naar een wit voertuig en daarom informeren we u graag over deze verandering.



Vanuit Tergooi naar een ander adres dan uw huisadres?

Als u een terugrit boekt via de Taxizuil in Tergooi ziekenhuis Hilversum, zal de rit automatisch naar uw huisadres gaan dat gekoppeld is aan uw pas. Als u echter naar een ander adres wilt, vragen wij u vriendelijk om de rit telefonisch te boeken. Dit kan via de telefoon op de balie bij het ziekenhuis.

Maak kennis met Cynthia van de klantenservice

Wat voor werk doe je?

Ik ben marketeer bij Vervoer Gooi en Vechtstreek, telefoniste bij de klantenservice, en rijds soms een dienst mee met de Wmo taxi.

Wat maakt dit werk voor jou leuk?

De afwisseling in wat ik doe voor Vervoer Gooi en Vechtstreek. Ik kan op deze manier een steentje bijdragen aan de regio en vind het leuk om contact te hebben met allerlei verschillende soorten mensen en collega's. De uitdaging zit hem in iedere dag goede service bieden.

Hoe ervaar je het contact met de klant?

Over het algemeen erg positief. Zolang je de klant positief en behulpzaam benadert, komt het vaak wel goed. Soms is luisteren alleen ook voldoende.

Wat maakt het werk soms lastig?

Niemand is hetzelfde en dat vraagt om een inlevingsvermogen, zodat je degene goed kunt helpen en dat valt niet altijd mee. Je probeert toch altijd om de klant zo goed mogelijk te helpen.

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

Werken aan mijn onderneming, een fanatiek potje padel, lekker koken met mijn vriend, een goed wijntje drinken met vriendinnen en boswandelingen maken met mijn hond Belu.



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 verstuurd 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.