

## Reizigersinformatie 10 - maart 2024

We hebben weer een aantal interessante nieuwtjes met u te delen. Zo leest u over het online boeken van uw taxi (inclusief een handige videohandleiding). Delen we de positieve geluiden uit ons klanttevredenheidsonderzoek. Geven we een terugkoppeling van het overleg met het klantenpanel en informeren we u over de nieuwe op- en uitstaphalte in het centrum van Hilversum. Wij wensen u veel leesplezier.



### Voordelen van online een taxi boeken

Online uw taxi boeken is niet alleen gemakkelijk, maar het geeft u ook een overzicht van uw rit en uw boekingen. Met een paar klikken regelt u uw vervoer, volgt u de taxi tot aan uw deur en heeft u een duidelijk beeld van uw geplande ritten. Heeft u nog geen account dan dient u eerst het registratieproces te doorlopen. Op onze website wordt het registratieproces uitgelegd [klik hier](#).

Weten hoe u online een rit boekt? We hebben een video gemaakt waarin we stap voor stap laten zien hoe het boekingsproces in zijn werk gaat. Klaar om het gemak van online boeken te ontdekken? Zie video hieronder. Heeft u vragen dan kunt u altijd contact opnemen met onze klantenservice.



### Instructievideo: online een Wmo rit inboeken



### Resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek

De rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van het Wmo vervoer over 2023 laat overwegend positieve resultaten zien, daar zijn we erg blij mee! De algehele tevredenheid is hoog, met een gemiddelde score van een 8.1. Onze reizigers waarden onze dienstverlening en telefonische bereikbaarheid. Als aandachtspunten geven zij aan dat de taxizuil in het ziekenhuis niet altijd goed werkt, de kosten per rit niet altijd gemeld worden en de service verlening van een klein aantal chauffeurs beter kan.

Naast dit jaarlijkse onderzoek bellen we dagelijks een aantal reizigers op om een ritbeoordeling te vragen. Met al deze inzichten gaan we aan de slag om onze dienstverlening verder te verbeteren.

### Herinnering om op tijd klaar te staan

Graag benadrukken we het belang van op tijd klaarstaan voor uw rit. Niet alleen voor ons of onze chauffeurs, maar het draagt ook bij aan de punctualiteit van ons service en het comfort van uw medereizigers. Een tijdige voorbereiding zorgt voor een soepele ervaring voor iedereen. Als uw taxi nadert, uw telefoonnummer bij ons bekend is, bellen we u, zodat u weet dat we eraan komen.

### Terugkoppeling Klantenpanel bijeenkomst 21 februari jl.

Tijdens recente bijeenkomst met het Klantenpanel hebben we een breed scala aan onderwerpen besproken. Onze dienstverlening in 2023 m.b.t. de punctualiteit, het aantal klachten en de reden van de klachten en de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek met de vervolgcities. Daarnaast hebben we weer mooie suggesties gekregen voor onze dienstverlening.

Het Klantenpanel is vanaf heden ook door u als reiziger rechtstreeks te benaderen via [klantenpanel@vervoergv.nl](mailto:klantenpanel@vervoergv.nl). U kunt suggesties of zaken die u graag met het Klantenpanel wilt delen mailen naar dit mailadres. Op deze manier kunt u direct bijdragen aan de volgende bijeenkomst van het Klantenpanel die plaatsvindt op 24 juli.

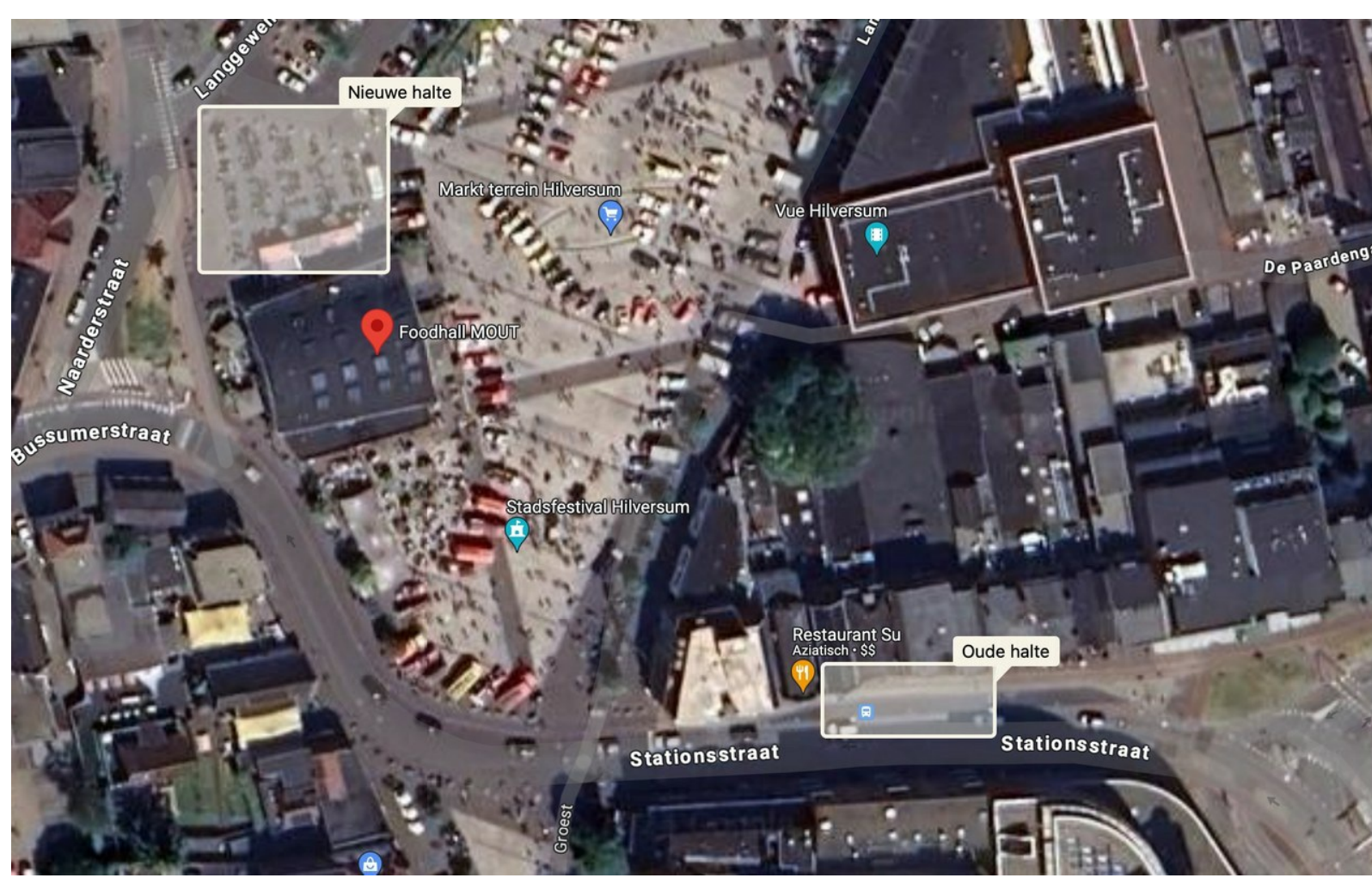


### Suggestie voor een POI

Heeft u een locatie of bestemming in gedachten die nog niet verschijnt wanneer u deze intypt bij de Point of Interest (POI) wanneer u online een rit boekt? Suggesties voor nieuwe POI's kunt u aan ons doorgeven. Dit kan via de klantenservice of door een e-mail te sturen naar [klantenservice@vervoergv.nl](mailto:klantenservice@vervoergv.nl). Door uw suggesties toe te voegen, maken we het boeken van ritten voor iedereen gemakkelijker en efficiënter.

### Nieuwe op- en uitstaphalte in het centrum van Hilversum

We hebben een nieuwe op- en uitstaphalte in het centrum van Hilversum, gelegen op de parkeerplaats achter Foodhal Mout (dit is tevens de naam van de POI) tegenover bioscoop Pathé. Deze locatie vervangt de halte aan de stationsstraat die vaak werd gebruikt om dichtbij de markt uit te stappen op de woensdag. Deze nieuwe halte is voornamelijk voor onze klanten met een rolstoel of andere hulpmiddelen een gemakkelijkere toegang tot het centrum van Hilversum. De stoep bij de oude halte is namelijk verhoogd voor de stadsbussen. We moedigen iedereen aan om gebruik te maken van deze nieuwe locatie. Zie afbeelding hieronder voor extra ondersteuning:



### Maak kennis met Ronald, planner Wmo

#### Wat voor werk doe je?

Ik ben ruim 2 jaar werkzaam bij Vervoer Gooi en Vechtstreek en naast het rijden van Wmo-vervoer, ben ik sinds een half jaar ook planner.

#### Wat maakt dit werk voor jou leuk?

Het werk is zo leuk omdat het nooit hetzelfde is en het iedere keer weer een nieuwe uitdaging is om alles naar ieders tevredenheid rond te krijgen. Als planner en chauffeur maak je beide kanten mee.

#### Hoe ervaar je het contact met de klant?

Bij het rijden heb ik meer direct contact met klanten, maar ook in de planning is het contact voor 99,9% van de tijd leuk.

#### Wat maakt het werk soms lastig?

Het kan lastig zijn wanneer er op een dag veel uiteenlopende ritten zijn, waarbij je niet altijd logische samenstellingen kunt maken en daardoor in tijdnood komt. Ook op momenten als je minder chauffeurs hebt om in te delen is het lastig en spannend. Als het dan het einde van de shift is en iedereen veilig thuis is, geeft dat een bevredigend gevoel.

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

In mijn vrije tijd ben ik voornamelijk aan het ontspannen en dat doe ik door met mijn hond in de natuur te wandelen. Verder lees ik veel interessante boeken en hou ik van gezond en lekker eten.

### 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](mailto:klantenservice@vervoergv.nl) toe aan uw adresboek.