

Klachtenbrief van een klant van de Rijnstreekhopper

Verzonden: dinsdag 20 januari 2009 10:23

Aan: 'Ger de Graaff'

Onderwerp: RE: klacht

Geachte heer de Graaf,

Ik dank u voor de mail waarin u een gemeend excuus aanbied, deze is dan ook aanvaard. (hij was maar 5 kwartier te laat)

Echter wil ik wel bij u terugkomen omtrent u standpunt dat een rit van of naar een sterhalt een voor of natransport moet zijn.

Dit kan echter wel het beleid zijn van de organisatie maar uit uw publicatie zoals op

www.derijnstreekhopper.nl kan ik daar totaal niets over terug vinden. (zie bijlage)

Sterker nog, u maakt op deze site zelfs reclame voor de Hopper om deze te gebruiken voor het winkelen en dus als een op zich staande dienst/service. (zie bijlage reclame)

Daarbij is het ook nog eens dat je als klant van de Rijnstreekhopper bij de bestelling van een Hopper niet wordt geïnformeerd omtrent u standpunt dat een Hopperrit naar een sterhalte een vervolgrit met het openbaar vervoer verplicht is en is dit voor de centralist ook niet te controleren.

Ook de chauffeur van de Hopper vraagt hier niet na en zal de prijs bereken die in zijn datacom vermeld staat, het interesseert hem geen snars wat de klant gaat doen op de eind bestemming van de Hopperrit.

U als stichting cvv Rijnstreekhopper vaalt wat betreft de informatie naar de klant of toekomstige klant van de Rijnstreekhopper en de handhaving van dit standpunt.

Ik ben er van overtuigd dat 80 % van de Hopperritten GEEN vervolgrit heeft met het openbaar vervoer of van het openbaar vervoer naar een andere bestemming.

De Rijnstreek Hopper wordt gebruikt als een goedkope taxi om vervoert te worden naar een naburige plaats die in het Hoppergebied valt.

Even boodschappen doen bij de Digros, even winkelen in Woerden of een bezoek aan het ziekenhuis aldaar, een biertje halen in de kroeg, bij slecht weer naar je werk of gezellig even een bakkie koffie drinken bij een kennis in het andere dorp. Het is allemaal goed en zeer voordelig als er maar een sterhalte in de rit zit want voor 0.90 cent zit je vanuit Nieuwkoop in ter Aar of Zevenhoven, Nieuwveen, Noorden, Woerdense verlaat en voor 1.80 wordt ik zelfs naar Woerden gebracht (mijn auto starten kost meer).

Indien uw organisatie deze regel zal handhaven en een manier zal vinden dat misbruik van de Rijnstreekhopper niet meer mogelijk is snijd het mes aan twee kanten.

1 de Hopper rijdt waarvoor hij bedoeld is en 2 er zal 80 % minder gebruik worden gemaakt van de Hopper en is dan volledig goed inzetbaar en zal voortaan op tijd zijn.

Behalve dat uw organisatie het sociale leven overhoop gooit van vele mensen als u deze regeling zou toepassen zal ook de vervoerder hier niet blij mee zijn, want deze doet of zijn neus bloed en vervoert met de Hopper wat hij kan vervoeren zonder de doelstelling van de Hopper na te leven, het commerciële is nu eenmaal belangrijker dan een doelstelling van de stichting.

Ik geef u het advies om geen moeite te doen om de regel dat een rit met daarin een sterhalte een vervolg moet zijn van of met het openbaar vervoer beter te gaan handhaven en hier meer controle op uit te voeren want het is voor zowel voor u als organisatie als voor de vervoerder niet te controleren en zeker niet te handhaven.

Als ik een Hopperrit bespreek vind ik het niet nodig de centralist te informeren wat mijn eind bestemming is, dit is een privé aangelegenheid dat gaat deze niks aan.

Dit is ook van toepassing op de chauffeur van de Hopper.

Het moeten kunnen tonen van een strippenkaart aan de chauffeur is een regel die niet gebruikt kan worden, want wie weet koop ik wel een strippenkaart ergens bij de sterhalte of in de bus.

U als organisatie zal echt een andere oplossing moeten vinden, en dat zal niet meevallen
Dit zal u echt in uw eentje moeten doen, want zowel de vervoerder als de klant ziet deze regelgeving niet zitten.

Ik wens u veel sterkte.

Om even terug te komen over de vele klachten over de Hopper en het terugdringen ervan.
Ik wil u het volgende voorstel doen:

Indien de Hopper te laat arriveert bij de klant en/of deze te laat aankomt bij zijn of haar bestemming doordat de chauffeur meerdere personen moet ophalen in het gebied zal de rit voor de klant geheel kosteloos zijn. Door deze regeling zal de vervoerder uiterst scherp zijn en elke rit die te laat is hem flink raken. De vervoerder zal niet meer laks zijn, zijn ritten beter plannen en inzetten en de klant beter informeren omtrent de ophaaltijd. Ik denk dat hij zelfs de moeite gaat nemen om een klant te gaan informeren dat hij wat later wordt opgehaald.

Met deze regeling zet u de vervoerder onder druk en geeft u naar de klant aan dat u er werkelijk alles aan doet om ervoor te zorgen dat de Hopper binnen de afgesproken tijd aanwezig zal zijn.

Tot slot wil ik u mededelen dat ik het een kwalijke zaak vind dat uw organisatie klachten van klanten van de Rijnstreekhopper die aan u worden toegezonden in de verwachting dat deze vertrouwelijk worden behandeld in zijn geheel doorstuurt naar de vervoerder met naam en toenaam (zelfs ongewijzigde mailtjes). U als organisatie die klachten over de Rijnstreekhopper behandelt dient vertrouwelijk en zeer secuur om te gaan met deze gegevens. Indien het noodzakelijk is dat de vervoerder persoonlijk informatie nodig heeft om de klacht uit te zoeken of te onderbouwen dient u de klant die deze klacht heeft gedeponereerd om toestemming te vragen of u zijn of haar gegevens mag vrij geven.

U gaf mij aan dat zowel u als de vervoerder de persoonlijke gegevens nodig heeft om de klacht te behandelen en hier een goed antwoord op te kunnen geven.

Ik ben van mening dat u als organisatie voor het afhandelen van klachten niet afhankelijk moet zijn van de vervoerder en de klant te beschermen, deze doet al moeite om de klacht aan te melden.

U moet als organisatie die de klachten behandelt onbeperkt kunnen beschikken of inzage hebben in het systeem van de vervoerder (Wintax) zonder daar eerst toestemming van de vervoerder te hebben of hem daarvan op de hoogte te moeten stellen.

Uit het systeem kunt u opmaken wie en welke rit heeft gereden en kunt u bij de vervoerder een kopie van de rittenstaat opvragen van de desbetreffende klacht.

Daar deze rittenstaat bestaat uit vele ritten met vele personen blijft de privacy van de aangever van de klacht gewaarborgd.

Ik verzoek u dan ook de vervoerder te benaderen en deze verzoeken maatregelen te nemen zodat u als stichting Rijnstreekhopper 24 uur per dag onbeperkt en onaangekondigd het systeem (wintax) kan benaderen om daar informatie te verkrijgen over een klacht. De vervoerder moet ervoor zorgen dat u dit geheel anoniem kunt doen.

Het is de vervoerder dan ook niet toegestaan een log file aan te leggen omtrent wanneer u het systeem raadpleegt en wat u bekijkt.

Om het geheel kracht bij te zetten zal ik deze mail doorsturen naar Staatssecretaris Tineke Huizinga van Ministerie van Verkeer en Waterstaat, en diversen media.

Dit in het belang van de vele gebruikers van de Rijnstreekhopper in onze regio.

Met vriendelijke groet

(naam en adres van afzender bekend bij de redactie van de website)