

Zwartboek

'Klachten over taxibusvervoer'

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1 Klachten van chauffeurs	6
1.1 Arbeidsvoorwaarden, categorie A	6
A. Seniorenvervoer	6
B. Leerlingenvervoer	7
C. Gehandicaptenvervoer	7
D. Ziekenvervoer	9
E. Regiovervoer	9
F. Ander vervoer	10
1.2 Arbeidsomstandigheden, categorie B	12
A. Seniorenvervoer	12
B. Leerlingenvervoer	13
C. Gehandicaptenvervoer	15
D. Ziekenvervoer	18
E. Regiovervoer	20
F. Ander vervoer	23
1.3 Arbeidsverhoudingen, categorie C	25
A. Seniorenvervoer	25
B. Leerlingenvervoer	25
Ons werk wordt ingepikt door vutters.	26
C. Gehandicaptenvervoer	27
D. Ziekenvervoer	28
E. Regiovervoer	28
F. Ander vervoer	28
2 Klachten van passagiers	29
2.1 Te Laat, categorie D	29
A. Seniorenvervoer	29
B. Leerlingenvervoer	31
C. Gehandicaptenvervoer	33
D. Ziekenvervoer	54
E. Regiovervoer	59
F. Ander vervoer	65

2.3 Ongemakken tijdens reis, categorie E	67
A. Seniorenvervoer	67
B. Leerlingenvervoer	67
C. Gehandicaptenvervoer	77
D. Ziekenvervoer	85
E. regiovervoer	87
F. Ander vervoer	90
 2.4 Te lange ritten, categorie F	 93
A. Seniorenvervoer	93
B. Leerlingenvervoer	93
C. Gehandicaptenvervoer	94
D. Ziekenvervoer	95
E. Regiovervoer	95
F. Ander vervoer	95
 2.5 Slechte service door chauffeurs, categorie G	 97
A. Seniorenvervoer	97
B. Leerlingenvervoer	97
C. Gehandicaptenvervoer	97
D. Ziekenvervoer	98
E. Regiovervoer	98
F. Ander vervoer	98
 2.6 Slechte service door vervoerder, categorie H	 100
A. Seniorenvervoer	100
B. Leerlingenvervoer	100
C. Gehandicaptenvervoer	101
D. Ziekenvervoer	101
E. Regiovervoer	101
F. Ander vervoer	101
 2.7 Overig, categorie X	 103
A. Seniorenvervoer	103
B. Leerlingenvervoer	103
C. Gehandicaptenvervoer	104
D. Ziekenvervoer	108
E. Regiovervoer	108
F. Ander vervoer	110
 Bijlage: Onderzoeksresultaat	 113
Klachtenoverzicht	115

Voorwoord

De kwaliteit van het contractvervoer staat al jaren onder druk. De media berichten regelmatig over schrijnende gevallen. Klanten worden niet op tijd opgehaald, taxibussen zitten overvol en passagiers worden via lange omwegen naar de plaats van bestemming gebracht. De chauffeurs hebben te maken met verslechterende arbeidsvoorwaarden, vreemde uitzendconstructies waar ze in gestopt worden en een steeds grotere werkdruk. Vervoerders zien de prijs voor vervoerscontracten, door toenemende druk uit de markt, soms beneden het kostprijsniveau dalen en aanbestedende partijen ten slotte zien het aanbod aan kwalitatief goede vervoerders afnemen. Ogenschijnlijk is er voor deze problemen niet één overkoepelende oorzaak aan te wijzen. Noch zijn er voldoende kwantitatieve gegevens beschikbaar, waaruit eenduidig blijkt hoe groot het probleem is. Duidelijk is dat er veel dingen fout gaan. En duidelijk is ook dat alle betrokkenen daar last van hebben en gebaat zijn bij structurele oplossingen.

Toch is er volgens de gebruikers, vakbonden en werkgevers wel degelijk een boosdoener aan te wijzen: het gehele proces van aanbestedingen is een zeer zwakke, daardoor veel problemen veroorzakende, schakel in het streven naar een kwalitatief goed en betrouwbaar contractvervoer. Vooraf is er nauwelijks inspraak van de betrokken gebruikers. Kosten en niet de kwaliteit spelen de doorslag bij de gunning aan bedrijven en tijdens die gunning vindt er nauwelijks controle plaats op de geëiste en beloofde kwaliteit. Bovendien is er weinig transparantie (geen openbaarheid van eisen en resultaten).

Het nodige draagvlak bij alle betrokken partijen om, waar mogelijk, tot verbeteringen te komen is er. In het gezamenlijke 'taxivisie' traject waar ministeries, zorgverzekeraars, vervoerders, werknemersorganisaties en gebruikersorganisaties in hebben geparticipeerd is dat wel gebleken. Helaas is het gevoel van noodzaak en zijn de richting van de oplossingen nogal verschillend. Daarnaast is tevens duidelijk geworden dat de aard en omvang van de problemen niet goed bekend is. Informatie over klachten is slechts gefragmenteerd aanwezig. Klachtinformatie die bij de vervoerders terecht komt, is tot op heden niet openbaar. Een van de aanbevelingen die de FNV, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad Nederland (CG-Raad), ANBO voor 50-plussers samen met vervoerders en andere gebruikersorganisaties hebben gedaan in het Taxivisietraject, is dan ook om te komen tot een wettelijke verplichting (invoering duurt twee jaar) voor vervoerders/opdrachtgevers om informatie over geleverde kwaliteit en klachten openbaar te maken in de vorm van een landelijke monitor.

Maar eigenlijk kunnen we daar niet op wachten. De problemen van vandaag moeten zo snel mogelijk worden opgelost. De klachten zijn daarvoor ernstig genoeg. Het contractvervoer is gericht op een kwetsbare groep reizigers die hiervan afhankelijk zijn. Voor hen is er immers geen alternatief in de vorm van openbaar of eigen vervoer. Om de urgentie van de problemen in kaart te brengen hebben FNV, ANBO en de CG-Raad hebben een meldactie georganiseerd. Gebruikers en chauffeurs zijn uitgenodigd om hun ervaringen met het contractvervoer te melden,

om daarmee een beeld te kunnen schetsen van de stand in het land rondom het contractvervoer.

In enkele weken tijd werden ruim 600 klachten ingediend. Dit zwartboek bevat al deze klachten. Gekozen is om de klachten weer te geven zoals deze zijn ontvangen. Dit doet immers het meest recht aan het gehele verhaal en de emotie van de indieners. De klachten zijn ingedeeld in verschillende categorieën vervoer én indieners van klachten: chauffeurs en passagiers. De meeste klachten zijn afkomstig van passagiers (73 %). Dat is begrijpelijk, want zij vormen immers de doelgroep van het contractvervoer. Het meeste contractvervoer is gericht op ouderen en mensen met een functiebeperking, welke elkaar overigens grotendeels overlappen, aangezien ouderen zonder enige functiebeperking in de regel niet of nauwelijks gebruik maken van contractvervoer. Voor een toelichting op verdeling van klachten over de verschillende vormen van contractvervoer en de aard van de klachten van passagiers en de chauffeurs wordt verwezen naar de bijlagen.

De problemen die in dit zwartboek beschreven staan waren al bekend. Maar toch heeft de meldactie de ernst van de situatie nog eens extra zichtbaar gemaakt. Het feit dat in zo korte tijd zoveel – en soms zulke schrijnende – klachten konden worden verzameld, geeft aan dat de urgentie om tot concrete oplossingen te komen groot is. Wij roepen daarom de verantwoordelijke partijen en de politiek op om het zwartboek met aandacht te lezen en concrete stappen te zetten om te komen tot een structurele verbetering van de kwaliteit van het contractvervoer.

Maar ook los van de structuur van het contractvervoer, rust op zowel vervoerders als passagiers de verantwoordelijkheid om zorgvuldig met elkaar om te gaan. Chauffeurs hebben recht op erkenning en waardering voor hun inzet die zij vaak onder beperkte voorwaarden en omstandigheden kunnen leveren. Passagiers, met name ouderen en mensen met een functiebeperking, hebben er recht op om geïnformeerd te worden als een vervoerder te laat komt en moeten goed en helder te woord worden gestaan door servicemedewerkers van het vervoerbedrijf. Alleen al het feit dat men van elkaar weet waar men aan toe is en wat men van de ander kan verwachten kan onnodige irritatie voorkomen. Alle partijen hebben dan ook een verantwoordelijkheid de ander aan te spreken op onevenredig gedrag.

FNV Bondgenoten voegt bij het zwartboek een “Masterplan verbetering contractvervoer taxi: Chauffeurs en gebruikers verdienen beter!” toe.

Uit het eerder genoemde Taxivisietraject zullen eveneens waardevolle aanbevelingen voortvloeien die daaraan een bijdrage kunnen leveren.

We hopen dat het niet bij aanbevelingen blijft.

24 juni 2008

CG-Raad

ANBO

FNV Bondgenoten

1. Klachten van chauffeurs

1.1 Arbeidsvoorwaarden, categorie A

A. Seniorenvervoer

Dit werk is zwaar onderbetaald dus meer geld erbij. Wij chauffeurs krijgen net iets meer als een soostrekker alleen wij werken er 160 uur of meer voor.

Wel verplicht zwart-wit dragen geen vergoeding, bijna nooit op tijd/weinig personeel, contact met basis is na 11 uur niet meer mogelijk, geen centralist, ook geen tel.nr. voor calamiteiten

Belachelijk dat cao voor contractvervoer gelijk is aan cao straattaxi (immers geen fooi). Welke sukkels bij de vakbonden zijn hiervoor verantwoordelijk?

B. Leerlingenvervoer

Mijn vorige baas heeft me 2 keer een loontrede onthouden op grond van het feit dat ik teveel verkeersboetes had gehad Dit is me niet schriftelijk medegedeeld maar werd me door mijn chef verteld toen ik kwam vragen waarom mijn loonstrook geen trede verhoging had. Mag dat eigenlijk wel?

Het salaris is veel te laag!

Onze klacht als chauffeur is dat we veel te weinig verdienen voor dit werk wat wij doen, vooral met ziekenvervoer, en dagverzorgingen etc. hier moet iets aan gedaan worden iedereen staakt maar voor meer loon en wij houden ons rustig omdat we niet durven te staken. Als bond zijnde kunt U hier iets aan doen, wij niet als werknemer.

Er zijn veel werkgevers die volgens mij nog nooit van de rijtijdenwet hebben gehoord, geen of te laat pauze, en als je daar wat over zegt, dan is het standaard antwoord, het is erg druk, er zijn niet genoeg chauffeur's, enz.

Het salaris.

Zelf advocaat moeten betalen.

Als ik later klaar bent door b.v. een file dan krijg ik die tijd niet betaald. Er zijn ook 22 uur van mijn vakantietijd ingehouden daar hebben ze mijn uren mee aangevuld als ik niet aan mijn uren kwam. En er is in 4 maanden 32 uur te weinig betaald door wat ik als eerste aangaf, is wel erg veel vind ik.

Ik had de laatste week van 2007 en de eerste week van 2008 vrij gevraagd en gekregen maar nu hebben ze de eerste week van 2008 ineens als onbetaald verlof gerekend dus ik was erg verbaasd toen er ineens € 250,- minder binnen kwam. Dit waren wel even mijn klachten, succes ermee.

De uren die ik rij buiten mijn schoolritten worden niet de maand erop uitbetaald, ik heb een contract van 82,5 uur per maand, ik werk meer als 100 uur soms 120 uur, om mijn jaaruurregeling te kunnen voldoen. Aan de tussenliggende uren van de rit wordt niet beloond. Mijn uren en van mijn collega's zijn 6:15 tot 9:00, 11:30 tot 13:15, 14:00 tot 15:00, 15:15 tot 17:15, dat is een dag van 6:15 tot 17:15. de tussenliggende uren mag best beloond worden. En doen jullie ook werkelijk iets aan de problemen van werknemers?

Het loon wordt van de 40 schoolweken verdeeld over het hele jaar. Daardoor is het niet overzichtelijk of het ook klopt. Op eind schooljaar is er ook geen verrekening, loopt gewoon door. Loonstrook is niet te begrijpen.

C. Gehandicaptenvervoer

Het werk is hartstikke leuk maar zwaar onder betaald, je kunt er nog eens je gezin van onderhouden, mijn werkgever betaalt niks extra uit met de feestdagen. Ik heb vaak diensten van 12 uur, vind dit niet echt menselijk, de regering moet maar eens wat meer gaan geven aan de chauffeurs die dit werk doen want van nog geen € 1100,- kan ik niet leven. En dat op een leeftijd van 34 jaar. Ik doe dit werk al 7 jaar en heb in al die jaren er nog geen cent bij gehad, schandalig.

Uitbetaling van extra uren tegen nominaal uurloon.

Er is te weinig personeel. Als er binnen ons bedrijf iemand ziek wordt is er geen vervanging. Dus de gehandicapte kinderen komen niet op de instelling terecht. Een vrije dag kan al helemaal niet. Het uurloon is SCHANDALIG laag voor de verantwoording die wij als groepsvervoer chauffeur wel hebben. Wij vallen onder het taxi cao maar wij hebben niks met de taxi te maken. Het wordt tijd dat in het hele land het groepsvervoer maar eens gaat staken.

Ik ben chauffeur bij Connexxion en rij OV taxi. Onze lonen zijn veel te laag voor de inspanning die wij moeten bieden en onze lonen zijn geschaald met fooien. Fooien krijgen wij niet, we zijn geen straattaxi!

Vaste chauffeurs krijgen een toeslag, maar degenen die niet altijd rolstoelers vervoeren niet. Dat is m.i. niet eerlijk! Steeds als je op een rolstoelbus wordt gezet, zou je meer per uur moeten krijgen want dat is veel zwaarder werk!

Het cao van taxichauffeur. Zonder onregelmatigheidstoeslag. Een normaal mens komt voor dit cao salaris zijn bed niet uit. Laat staan ook nog onregelmatigheid.

Salaris, te korte aanrijtijden, in algemeen zeer slecht cao.

Ik ben chauffeur in het Aanvullend Openbaar Vervoer maar zit in de taxi cao, waarom niet in de cao voor buschauffeurs? (betaald beter!) Ook vind ik het onterecht dat zon- en feestdagen niet extra worden betaald.

Dit werk is zwaar onderbetaald dus meer geld erbij. Wij chauffeurs krijgen net iets meer als een soostrekker alleen wij werken er 160 uur of meer voor.

Wel verplicht zwart-wit dragen geen vergoeding, bijna nooit op tijd/weinig personeel, contact met basis is na 11 uur niet meer mogelijk, geen centralist, ook geen telefoonnummer voor calamiteiten.

Prachtig werk al 8 jaar. Maar het salaris is erg laag. Moet 50/55 nu werken per week voor redelijk salaris. Wij hebben ook geen weekendtoeslag. De betere chauffeurs stappen de branche uit vanwege lage salaris. Dat gaat ten koste van de kwaliteit.

Als chauffeur hebben we een zware verantwoordelijkheid om gehandicapten en ouderen te vervoeren, maar bijvoorbeeld; we hebben pas recht op een pauze na 5 1/2 uur werk maar met digitale ritten toewijzing mogen ze ons 6 uur laten rijden voordat we pauze mogen houden wat er op neer komt dat je in de taxibus begint en non-stop 6 uur moet werken voordat je recht hebt op een half uur pauze. Dit is eigenlijk onverantwoord, want ons werk is niet te vergelijken met een taxichauffeur die op een standplaats te wachten staat op een rit.

Ik denk dat er niet veel opdrachtgevers zijn die weten dat er scholen zijn waarvan de leerlingen een dusdanig crimineel gedrag vertonen dat zij voor ze in de bus stappen hun zakken leeg moeten maken en gefouilleerd worden om te zien of ze geen wapens of andere zaken bij zich hebben waarmee ze de medepassagiers of de chauffeur kunnen bedreigen of verwonden (aan erger zullen we nog maar even niet denken). Vervolgens word je als chauffeur met deze personen op weg gestuurd, liefst acht in een busje, want hoe meer personen in de bus hoe goedkoper het ritje, want de opdrachtgever weet vaak wel wat het kost maar niet met welke risico's de chauffeurs te maken hebben. Ik weet niet wat een chauffeur van de parketpolitie verdient maar vast meer als een taxichauffeur en bovendien, dat vind ik eigenlijk nog veel belangrijker, hij is er beter voor getraind om met dit soort personen om te gaan, ze zijn altijd met z'n tweeën en hij is beter beveiligd.

D. Ziekenvervoer

Onze klacht als chauffeur is dat we veel te weinig verdienen voor dit werk wat wij doen, vooral met ziekenvervoer, en dagverzorgingen etc. hier moet iets aan gedaan worden iedereen staakt maar voor meer loon en wij houden ons rustig omdat we niet durven te staken. Als bond zijnde kunt U hier iets aan doen wij niet als werknemer.

Goedemorgen, mijn klacht is voornamelijk over het slechte bijhouden van de verlofuren; uren in januari worden in februari ingehouden, dat is correct, maar niet ook nog eens in maart, anders ben je snel door je verlofuren heen. De gewerkte feestdagen worden wel uitbetaald, maar dat je per gewerkt uur ook een uur verlof krijgt, zijn ze niet van op de hoogte. Ik ben hier al maanden mee bezig, maar er wordt gezegd, ze zijn uitbetaald, en als je tijd voor tijd wilt, moet je het veranderen, dan krijg je ze niet uitbetaald. Om mee van te worden.

Een taxichauffeur is geen ziekenvervoerder. Waarom zitten alle ziekenvervoerders dan in het taxi cao? Werken voor een hongerloontje.

Te weinig loon, geen uitbetaling overuren trekken ze van verlofuren af (de overuren per maand, vaak te laat en dubbelritten, verandering van rooster op dezelfde dag als je 's morgens begint.

Vind dat ik echt te weinig verdien en duidelijke rijtijden. 5,50 netto per uur. (ik weet ook pas 's avonds waar ik en wanneer ik moet rijden).

E. Regiovervoer

Ik vind het hartstikke leuk werk, daar begin ik dan maar mee. De taxi-cao is geen cao. Zo slecht betaald, hoe kan dat nu? Wat moet je hebben: 1. Rijbewijs. 2. Taxipas. 3. Vakdiploma. 4. EHBO. Je moet stressbestendig zijn, bekeuringen zijn voor jezelf. De hele dag door loop je gevaar voor schade en ongelukken. Bij de sociale dienst krijg je meer!

Te veel om op te noemen.

Als wij tot 24.30 uur moeten werken, worden we soms al om 22.30 uur naar binnen geroepen. Hoe zit het dan met de resterend 2 uur? Worden die nog uitbetaald of niet? En het wordt ook van je opgebouwde uren afgetrokken ter aanvulling. Mag dat zomaar? Als wij om 16.00 uur beginnen, krijgen wij de tijden door van 14.00 uur om de mensen alsnog op te halen. Dat is dan 2 uur later en te laat ook bij de klanten aankomen.

Mijn klacht is dat de cao-taxivervoer (waaronder de Regiotaxi en Taxibus opereert) niet goed is.

Ten gevolge hiervan heb ik twee punten:

- ad. 1.** Er is in de cao -bij mijn weten - géén afspraak gemaakt omtrent het aantal dagen dat overwerk verricht mag worden. Het resultaat daarvan is dat ik iedere(!) dag overwerk!! Daarbij is het voor mijn werkgever belangrijk dat er kwaliteit geleverd wordt. Dat kan ik door het overwerk niet in die mate leveren die ik zelf als norm hanteer. Dat vermindert weer het plezier in mijn werk, etc.
- ad. 2.** Het aantal weekenden vrij per jaar is zó weinig dat een privé-leven onmogelijk is. Door het hanteren van een driewekelijks rooster met één weekend vrij kom ik op ca. één vrij weekend per maand!! Volgens de cao mag dat! (bij mijn weten). Wil ik met kennissen en familie iets doen of een bezoekje (toch vrij normaal dunkt mij) dan moet ik vaak vrije dagen opnemen. Dus voor dingen die in onze samenleving als vrij normaal en zelfs als 'sociaal' worden gekenmerkt, moet ik vrije dagen opnemen!! Mijn werkgever verdeeld daarbij (óók omdat hij hiervoor de ruimte heeft mogen(!) creëren in de cao) de lasten niet evenredig over het personeel. Er zijn chauffeurs die slechts enkele dagen in enkele weekenden werken! In de organisatiekunde heet dat 'scheefgroei'; zeer slecht voor de moraal en dus, kwaliteit!!

Beide punten moeten m.i. in de cao (beter) geregeld zijn. Zonder een juiste verhouding tussen werk en privé is kwaliteit niet mogelijk. Uiteraard zijn er collega's en anderen die blij zijn met de extra uren en wiens agenda geheel op het werk is gericht. Voor deze mensen zijn deze opmerking niet op zijn plaats. Wel - denk ik - voor collega's die de afwisseling van werk en privé nodig hebben en/of willen gebruiken om kwaliteit te blijven leveren en een plezierig en gezond (!) mens te blijven.

F. Ander vervoer

Ik krijg te weinig salaris voor het werk wat ik doe, het cao loon is afgestemd op fooi welke wij niet meer krijgen.

Het loon is in verhouding tot de arbeidsintensiviteit véél te laag. Gevarengeld is er niet, terwijl we continu in het verkeer zitten waar veel doden vallen.

Mijn werkgever de Hollandse Schiphol Service haalt bij een werkdag (1 rit) van minder dan 4 uur een 0,5 uur pauze eraf, ook haalt hij van de wachttijd (is diensttijd) ook een 0,5 uur eraf, volgens mij is dit stelen van de werknemer klopt dat?

Limousinevervoer: (afroepkracht) niet betaald bij ziekte, geen toeslag op feestdagen, geen reiskosten (afstand 25 km) weet niet zeker of bovenstaande onder taxicao valt.

Het is loon is te weinig! Je hebt geen zaterdag of zondag en nacht. Wat je dan verdient. Minimumloon! Vroeger hadden wij een beetje voor. Dat is ook niet meer

Betere beloning voor de zaterdag en zondag!

De cao wordt onvoldoende nageleefd. Toen ik aankaatte dat ik nog salaris tegoed had, werd er niet gereageerd. Pas toen ik een advocaat inschakelde kreeg ik mijn geld: 11.000 euro! Mijn baan was ik kwijt...

Ik heb nu inmiddels bij 4 taxibedrijven gewerkt, maar er is er geen 1 die de cao goed naleeft. T.v.t. uren, normuren, vakantiedagen, onderhoud wagenpark, routeplanning, EHBO, rooster wat 24 dagen van tevoren bekend moet zijn, ze doen allemaal maar wat. En dan te bedenken dat je 1,05 onregelmatigheidstoeslag krijgt. Het is te belachelijk voor woorden. Je hebt wel verantwoordelijkheid over mensen die het vaak zelf allemaal niet goed kunnen vertellen of uitgaanspubliek waar je je op in moet stellen. Ik vind dat het diploma doelgroepenvervoer verplicht moet worden. Een dan ook een betere indeling in loonschalen. Je bent vaak een soort maatschappelijk werker en je moet je 100% gedurende de hele dag inzetten, je bent een aanspreekpunt, want jij als chauffeur krijgt als eerste te horen als er iets is of als het vervoer niet goed loopt. Ook vind ik dat voertuig schoonmaken in de cao vermeld moet worden en dan niet met het handje maar in een wasstraat, want als chauffeur loop je er netjes bij en met je goeie pak aan ga je toch geen auto wassen? Vergoeding voor werkkleren. Pauzetijden, werktijden, aftrekken van uren waarbij je staat te wachten. Ja, zo kun je wel een werkweek maken van 60 uur terwijl het bedrijf maar 36 uur rekent.

Het niet na leven van de 30.000 uren regel boven 30.000 is de ov cao van toepassing.

Er wordt stelselmatig te weinig uren uitbetaald. Ik heb nog ca 2500 euro bruto tegoed, waar de FNV zich trouwens ook niet hard voor maakt!

Als ik om 7 uur moet beginnen en ik moet volgens het reglement om kwart voor 7 al aanwezig zijn en ik kan pas om kwart over 7 vertrekken omdat er geen auto is of er zijn nog geen ritten, mag ik van mijn baas pas om kwart over 7 in vullen mag dit? En als mijn dienst erop zit moet ik me al uit loggen terwijl ik nog terug moet rijden naar de zaak. Mag dit wel? Ik heb hierover een brief van hem gekregen dat ik de uren verkeerd zou invullen. En valsheid in geschrifte zou zijn! Kan dit zomaar?

Ik ben nu ruim 12.5 jaar taxichauffeur en ben nu werkzaam bij mijn derde werkgever. Meerdere werkgevers door Europese aanbestedingen. Het taxibedrijf waar ik nu werk houdt zich niet aan de cao. Overuren worden niet uitbetaald. Dat werd wel vermeld bij de sollicitatie maar de extra uren zouden gecompenseerd worden. Dat is nooit gebeurd. Feestdagentoeslag wordt niet betaald, pensioengelden worden niet afgedragen (volgens mijn werkgever is dat de schuld van het pensioenfonds maar ik twijfel daaraan). Verhogingen volgens het cao (in januari dit jaar 2% worden niet betaald. Gaat het slecht met dit bedrijf; nee, dat denk ik niet. Ze willen gewoon de kosten zo laag mogelijk houden. We rijden vervoer voor zowel Connexxion, Transvision, BPN en direct voor zorgverzekeraars. Aantal ritten in 1 1/2 jaar van 150 naar meer dan 250 per dag. Onderhoud aan de auto's blijft uit, alleen dingen die stuk gaan worden gerepareerd en dan alleen als de auto door een defect niet kan rijden. Een kapotte ventilator bijvoorbeeld maakt niet uit al is het 50 graden in de auto.

Ik ben 19 jaar en krijg het loon voor een 19-jarige. Een lachertje want voor 700 euro per maand kan ik niet eens op mezelf wonen.

1.2 Arbeidsomstandigheden, categorie B

A. Seniorenvervoer

De slechte kwaliteit van de auto's die gebruikt worden voor het WVG vervoer, de taxi verkeren in een armoedige staat rammelen en husselen de passagiers door elkaar, als je oud bent lijkt me dat geen prettig vervoer.

Ik ben telefoniste bij PZN. Mijn klacht gaat over onbeschofte, beledigende klanten. Ik vraag me soms af wat deze mensen van hun ouders geleerd hebben vroeger. Ik heb geleerd om me fatsoenlijk te gedragen, ook al ben ik gedupeerd. Ik ben ook klant van de deeltaxi en van de lijnbus en wordt regelmatig gedupeerd. Toch zijn er grenzen en fatsoensnormen! Klanten die bv veel te laat hun taxi bestellen en dan verwachten dat het taxi kan vliegen. Of de regels gewoon aan hun laars lappen, terwijl zij die donders goed kennen. Niet alleen de deel- regio-taxi is slecht, maar ook het gedrag van klanten.

Vaak worden wij door de centrale verplicht om meerdere rolstoelen en/of rollators te vervoeren, terwijl er niet voldoende materiaal aanwezig is om deze goed vast te verankeren. Ook na meerdere keren klagen bij centrale, gaan deze opdrachten gewoon door.

Het regelmatig te laat komen op vervolgrit doordat er te krap gepland word. Bij informatie: A. het mag toch een kwartier voor of er na. B. het is toch maar een klein stukje rijden.

Krappe aanrijtijden, slechte planning, klanten worden voor leugenaars uitgemaakt en als vuil behandeld. Ik ben sedert 17 maart jl. niet meer werkzaam in de taxibranche maar in de beroepsgoederenvervoer. Veel succes met deze actie die heel hard nodig is.

B. Leerlingenvervoer

Kinderen van alle leeftijden met totaal verschillende gedragsproblematiek worden bij elkaar in een busje gestopt zonder begeleiding. Kinderen van 6 en 7 jaar die op maandag geconfronteerd worden met het agressieve gedrag van 15 en 16 jarige pubers die ondertussen hun jointjes draaien en hun sexleven van het weekend eens goed doorneemen. Schandalig dat er geen geld vrij kan worden gemaakt om dit wat meer te scheiden en te laten begeleiden. Er vallen meer dan eens klappen in en rond de bus waarvan ook de chauffeurs wel eens de dupe worden. Inmiddels kan ik een boek vol schrijven over wantoestanden en gebeurtenissen uit de ritten naar deze zgn. Cluster 4 scholen. Aanbestedende instanties en overheden moeten meer op hun verantwoordelijkheden worden gewezen door een nog in te stellen onafhankelijk orgaan.

Zwaar onderbetaald, werkdruk veel te hoog, totaal geen waardering enz.

De busritten en taxiritten worden soms te krap in tijd omgezet daardoor komen wij chauffeurs vaak te laat op de adressen aan.

De rooster en in de praktijk kloppen niet. Rooster te krap net als boven al geschreven maar ik kom altijd op tijd bij de klant maar de uren werd niet uitbetaald. Niet gewaardeerd dus. Hoe krijg ik deze op een juiste manier uitbetaald.

Vervoerder hoeft alleen voor vastzetmateriaal te zorgen als dit normale maten zijn wijken de maten af bv. kleine kinderklem, dan is de ouder/verzorgende hier verantwoordelijk voor en moeten ze zelf via rolstoelfabrikant zorgen voor goedgekeurde klem. Nu gebeurt het vaak dat je maar moet uitzoeken hoe het kind komt vast te staan en als je dan een bekeuring krijgt is die voor de chauffeur. Veiligheid wordt dan ook een punt van de ouders/verzorgers en niet alleen de chauffeur.

Als chauffeur van 5,6,7,8 kinderen met gedragsproblemen word je vaak in gevaarlijke situaties gebracht omdat deze kinderen zich meestal niet aan de regels kunnen houden, veel lawaai veroorzaken, etc, is het de hoogste tijd dat er begeleiding op de bus in het schoolvervoer komt!

De schoolritten daar moet eindelijk eens 1 persoon mee in de bus reizen buiten de chauffeur want je kunt nooit de controle over 8 kinderen houden als je in het drukke verkeer rijdt! Levensgevaarlijk en zeer stressvol.

Ik rijd met leerlingen tussen de 6 en 11 jaar op een school voor moeilijk opvoedbare en onhandelbare kinderen en ik ben hoogst verbaasd over wat er van ons wordt verwacht voor die paar euro's per uur! We rijden zonder extra begeleiding, met 8 kids per bus die elkaar de huid volschelden en de hersens inslaan onderweg, maar erger nog, die ons als chauffeur totaal respectloos (geen wonder, respect kennen ze niet) behandelen! Ik ben uitgescholden en bedreigd, mij wordt de middelvinger opgestoken en doodverwensingen naar het hoofd gesmeten, ze vernielen je bus, noem maar op!!! Ik vind het onbegrijpelijk dat dit kan, wij hebben geen scholing om met zulks om te gaan en krijgen niet betaald naar wat wij te verduren hebben, maar worden wel door ouders en onderwijzend personeel aangesproken als kids problemen hebben (gehad) onderweg of als ze te laat zijn! Wij moeten ogen aan alle kanten van ons hoofd hebben en een olifantenhuid om al het gescheld te verdragen, we moeten ze elke dag op andere adressen halen en brengen, zorgen dat ze al hun spulletjes meenemen en op tijd hun medicijnen krijgen (!!!), dat ze elkaar niet mishandelen of bestellen en ook nog opletten in het verkeer en zorgen dat het allemaal binnen normtijden geregeld wordt! En hoewel het erg leuk is om te doen, is het onnoemelijk zwaar en moeilijk om alles naar ieders wens te volbrengen en ik ben ook beslist van mening dat wij als leerlingenvervoerders in deze tak van het speciaal onderwijs serieus onderschat en ondergewaardeerd worden!

Vaak krijgen wij voor het leerlingen vervoer nog even een rit daarvoor, met alle gevolgen dat je vaak aan de andere kant van de stad uitkomt zodat je veel te laat bij de kinderen thuis of op school aankomt heb hierover met de planning gesproken maar deze reageert: dan moeten de kinderen maar even wachten. Ook komt het voor dat je een aantal kinderen in de auto (bus) heb deze moeten naar verschillende scholen vaak liggen deze 5 a 10 km van elkaar af. Dus de laatste kinderen komen altijd te laat op school.

Elke drie jaar nieuwe inschrijvingen en de goedkoopste krijgt het maar of dit nu het beste voor de kids is daar heb ik al jaren een vraagteken bij we vervoeren mensen en geen vuilniszakken die je maar heen en weer kan slingeren juist de groep kinderen zitten niet voor niks op een speciale school en hebben regels nodig door steeds van taxi bedrijf en chauffeur te moeten wisselen doet hen geen goed ik zal me kids missen volgend jaar maar mijn collega na 9 jaar helemaal en haar kids haar ook.

Ik doe af en toe een schoolrit en kom erachter dat kinderen soms langer dan een uur in de bus zitten. Soms worden kinderen bij elkaar gedrukt omdat er nog ergens een stoel over is moet je dus alle wijken door dus als nummer 1 er in zit om 07.30 en je de hele stad bent doorgeweest en nummer 8 dan zit kind 1 er dus ruim een uur in.

Vraag je ernaar krijg je te horen... ja kan niet anders... ook de info over de kinderen die je rijdt is er niet... laatst had ik een jongetje in mijn bus om dat ik dan de rit doe van een chauffeur die ziek is dat jongetje begon zelf te vertellen dat ie epilepsie heeft ik dacht ja hadden ze me wel even mogen vertellen nee als de ritten maar dicht zitten maar verder wordt nergens na gekeken.

Door bezuinigingen van gemeente heb ik alleen maar huilende kinderen en teleurgestelde ouders meegemaakt. Zelf was ik ook vaak aangeslagen. Zo ga je niet met mensen om.

Het valt mij op dat de ouders eerder gaan werken dan de kinderen naar school gaan en door ons dus vroeger opgehaald moeten worden. en dat wij ze dan bezig moeten houden tot de leerkrachten aanwezig zijn op school. Bijv.: een kindje om 8.10 ophalen in Zierikzee en brengen naar een school in Goes, dit is een half uur rijden maar de lerares komt pas om 9.00 uur. dus langzaam rijden en het kindje maar bezig houden. Dit is eigenlijk absurd, wij zijn toch geen oppas omdat de ouders naar hun werk moeten.

C. Gehandicaptenvervoer

Ik rij bijna 5 jaar gehandicapte/leerlingenvervoer, en heb een vaste route. Maar het gebeurt regelmatig dat ik gebeld word je moet nog even een paar kinderen van een collega meenemen.

Maar dan niet naar de zelfde school of plaats nee dat kan je wel vergeten. En zeg je dat het niet te combineren is dan krijg je een grote bek van de planner niet te filmen. o.a.: als het je niet aanstaat dan rot je maar op naar een ander. Maar ze hebben mij niet te pakken maar die kinderen ze komen te laat op school en thuis Met gevolg leerkrachten boos en de ouders kwaad, maar ja jij kan er niets aan doen. Moet u bij mijn werkgever zijn niet bij mij, ik zeg dan altijd schrijf maar een brief naar het bedrijf. Maar de ouders krijgen ook geen antwoord. Chauffeuse uit regio Utrecht.

Er zijn bussen binnen ons bedrijf waar niks van deugt, deuren sluiten slecht, lekken water na binnen. Rolstoelbus, daar wil je graag dieren mee vervoeren daar kun je geen mensen mee rijden, ofte wel het ziet er niet uit.

Niet allemaal maar vaak hard rijden. Roken. Niet goed vast zitten. Slecht gordelgebruik. Zomerdag: vervoer megaheet in de bus soms 45-48 graden.

Aangevallen door vader van een passagier. Omdat we twee minuten te laat waren.

De bussen hebben geen airco waardoor het al gauw erg warm wordt in de bus en de klanten klagen daar ook al over en vragen of er geen bussen zijn die het wel hebben maar wij als chauffeur moet helaas vertellen dat we dit niet hebben en dan maar hopen dat de rit voor de klant niet al te lang duurt.

Krappe aanrijtijden, slechte planning, klanten worden voor leugenaars uit gemaakt en als vuil behandeld. Ik ben sedert 17 maart jl. niet meer werkzaam in de taxibranche maar in de beroepsgoederenvervoer. Veel succes met deze actie die heel hard nodig is.

Zwaar onderbetaald, werkdruk veel te hoog, totaal geen waardering enz.

De busritten en taxiritten worden soms te krap in tijd omgezet daardoor komen wij chauffeurs vaak te laat op de adressen aan.

De rooster en in de praktijk kloppen niet. Rooster te krap net als boven af geschreven, maar ik kom altijd op tijd bij de klant maar de uren werd niet uitbetaald, niet gewaardeerd dus: hoe krijg ik deze op een juiste manier uitbetaald.

Te veel werkdruk.

Als chauffeur beter gewaardeerd worden. Door de instellingen waar de cliënten naar toe gaan (dagbesteding). En een beter salaris, want hoe je het went of keert, het rijden wordt alleen maar gevaarlijker

Ik vind het vervelend dat wij soms niet op de busbaan mogen, erg irritant en dat wij geen sleutel van paaltjes krijgen die wij hard nodig hebben. Nu moeten wij met deze mensen over de weg lopen soms erg gevaarlijk.

Mijn klacht gaat voornamelijk over rolstoelvervoer. Veelal oude rolstoelbussen. Slechte staat van onderhoud. Bevestigingsmateriaal om de rolstoelen vast te zetten zijn grotendeels behoorlijk versleten en niet veilig in te gebruiken. En de daarbij behorende veiligheidsgordels zijn vaak dermate slecht dat het geen zin heeft (bij wijze van) om ze te gebruiken.

Heel vaak worden de mensen te laat opgehaald, of helemaal niet er verdwijnen soms ook ritten uit het systeem? Gehandicapten in rolstoel zitten veel te lang in de bus zonder airco. De rolstoelbussen worden steeds volgepropt het gevolg te lang in de bus. Chauffeurs werken heel vaak over zonder overleg en de pauze/rijtijden wet wordt heel vaak overtreden. Gevolg minder alert op de weg, en dat is toch niet de bedoeling. Algemene indruk wmo-vervoer er zit steeds een hogere

werkdruk op, chauffeurs gaan dan op zoek naar ander werk, of melden zich steeds vaker ziek. Dank u.

Werkdruk en te hoge boetes als je moet doorrijden van je werkgever. En als je tegen de klant zegt dat ze de gordel om moeten, dan moet je niet zeuren. Maar als gevolg van een aanrijding, wordt de chauffeur toch nog verantwoordelijk gemaakt om dat hij niet met deze klant moet gaan rijden. Maar omdat je een vervoersplicht hebt ben je gaan rijden.

De meeste chauffeurs klagen over dat de regering nog steeds denkt dat de taxichauffeur fooi krijgt, maar met de komst van de euro is dat centenwerk geworden. Mijn collega's vinden het niet leuk om met plus minus 1100 euro tot 1300 euro thuis te komen in de maand. Ze werken wel 40 uur per week. Met een buschauffeur ligt dat per man plus minus 300 tot 400 meer en die werken maar 36 uur per week. Wat zijn zij meer dan wij? Zij rijden een rondje om de kerk en wij moeten door heel Nederland met mensen die niet zelf in kunnen stappen, dus ook nog meer belast en vermoeidheid. Maar je moet ook nog op de weg concentreren. Ik hoop dat u mijn tikfouten corrigeert. Ik hoop echter dat er meer geld voor het vervoer en voor de chauffeurs komt met al die verantwoordelijkheid.

Ik heb pas mijn chauffeurspas behaald. Inmiddels werk ik via uitzendbureau Taxiwerk bij VMNN Personenvervoer Emmen. Daar rijd ik gehandicapten kinderen uit de regio naar Coevorden. Ik ben geschrokken van staat waarin de bussen verkeren. De bussen hebben er reeds 500.000 km op zitten. De voorruit van de meeste bussen zijn ernstig gebarsten of hebben grote sterren. Het plaatwerk is op veel plaatsen volledig doorgeroest. Er is geen airconditioning. In sommige bussen is lekkage en als gevolg daarvan schimmel aan de hemel van het bekleedde plafond. Kortom, je laat je schoonmoeder nog niet eens vervoeren in z'n bus.

In sommige dagverblijven voor gehandicapten gebeuren iedere dag wonderen. Kinderen die gedurende de dagopvang een op een begeleiding krijgen omdat ze anders 'niet te houden' zijn. Tijdens het vervoer van en naar de opvang plotseling geheel genezen. Ze kunnen ineens mee in routes waar ook andere gehandicapten in zitten en schijnen zich plotseling 'normaal' te gedragen. Helaas merkt de chauffeur hier weinig van. Regelmatig krijg ik van collega's op de vestiging te horen en ik heb het ook zelf meegemaakt dat men moet stoppen omdat deze personen andere mensen in de bus slaan, bijten of zoals ik zelf heb meegemaakt de keel dicht knijpen. Als chauffeur ben je verantwoordelijk voor alle personen in je bus, maar of je dit nog als 'normale' verantwoordelijkheid voor de chauffeur kunt bestempelen is voor mij de vraag.

D. Ziekenvervoer

Mijn baas liet ons altijd in auto's rijden met een speciale recado stoel. Dit is een zeer goed ondersteunende en aan echt alle kante te verstel len special bestuurders stoel. Sinds kort rijden we echter in Ford bus sen zonder genoemde recado stoelen en ik viel bijna uit die Ford stoel toen ik een artikel las over taxibusjes in het blad wat de werkgevers organisatie van de KNV laat uitbrengen en waarin een test stond over bestuurders stoelen in de taxi busjes. En raad eens de stoel van de Ford was met afstand de grote verliezer in die test. Ik herhaal werkge vers werden letterlijk gewaarschuwd dat die stoelen in de Ford de slechtste stoelen uit test waren en dat ten zeerste af te raden was per soneel daarmee te late rijden. Nu vraag ik mij af of de baas mij eigen lijk wel met zo'n slechte stoel de weg op mag sturen?

Zwaar onderbetaald, werkdruk veel te hoog, totaal geen waardering enz.

Aangezien ik in het ziekenvervoer zit, ziet ons werk er heel anders uit als voor een taxichauffeur. Veel meer service, veel meer bijkomende taken worden van de chauffeur verwacht. Dus: meer salaris zou op z'n plaats zijn.

Te weinig loon. Nationale feestdagen moet je als je ingeroosterd want niemand keurt een rooster goed. Wij hebben geen or we zijn altijd vrij geweest. Ik werk al 25 jaar bij S&B te Utrecht sinds wij groter gewor den zijn krijgen wij weinig informatie over het reilen en zijlen.

Werkdruk voor chauffeur en centralist te hoog, daardoor te vaak combi neren en ook klanten die dan gaan klagen. Toenemende agressie van klanten. Zeer slechte beloning gezien werkzaamheden.

De busritten en taxiritten worden soms te krap in tijd omgezet daar door komen wij chauffeurs vaak te laat op de adressen aan.

De rooster en in de praktijk kloppen niet. Rooster te krap net als boven af geschreven, maar ik kom altijd op tijd bij de klant maar de uren werd niet uitbetaald, niet gewaardeerd dus: hoe krijg ik deze op een juiste manier uitbetaald.

Door slecht cao slecht en niet gemotiveerd personeel. Slechte werkge vers die bezuinigd op nieuw personeel en bestaand personeel te wei nig betaald waardoor uiteindelijk de patiënt (klant) het gelach mag betalen. Door lange wachttijden en slechte service.

Er zijn bussen binnen ons bedrijf waar niks van deugt, deuren sluiten slecht, lekken water naar binnen. Rolstoelbus, daar wil je graag dieren mee vervoeren daar kun je geen mensen mee rijden, oftewel het ziet er niet uit.

Heel vaak te korte tijd om iemand op de afgesproken tijd bij de afspraak te krijgen. De centrale kan de tijden hier niet inschatten. Ze luisteren niet wat de mensen vragen, hebben geen geduld (slechthorende, slecht sprekende, de doelgroep lichtgehandicapten) die zelf nog en moeten, een afspraak kunnen maken. Op zon en feest dagen is het intriest hoe er fouten worden gemaakt met ouderen en gehandicapten. Komen veel te laat ergens of helemaal niet. Er wordt dan simpel gezegd U staat niet geboekt. De gebruikers zijn niet altijd de schuld, daar worden ze wel vaak mee beticht. De chauffeur is dan het eerste aanspreek punt en die krijgt de volle laag. Gelukkig zijn er heel veel mensen die intussen weten dat het niet bij de chauffeur ligt, maar bij de uitvoerende instanties. De provincie en de gemeenten zouden maar eens gaan informeren bij de chauffeurs wat hun zoal tegen komen. Er moet aan gewerkt worden.

Te lange werkdagen (40 uur per week), hoge werkdruk, emotioneel belastend, te weinig vakantiedagen (26 dagen, leeftijd 60 jr.), geen ADV, slecht betaald bij weekenddienst (20-4 uur + 20-4 uur) hele weekend kwijt en je krijgt 1 dag als compensatie.

Zieke klanten wachten lang op een retourrit of komen vaak te laat of zitten heel lang in de bus. Eigenlijk heeft de bedrijf er maling aan. De service interesseert hen niet en er wordt onfatsoenlijk gehandeld naar de klanten door centrale en telefonisten, ook naar het personeel toe. En de tijdsdruk is heel hoog, en de druk van boven af om maar alles te accepteren, of je kunt gaan.

Na 8 jaar taxichauffeur geweest te zijn stap ik uit deze branche. Mijn klachten: A: elke maand de loonstrook moeten controleren op uren. B: jaarlijks controleren of de pensioenbijdrage van de werkgever wel is afgestaan. C: dagelijks ritten die te laat beginnen. D: vaak te laat, volgens de rijtijdenwet, mijn pauze. E. slechte communicatie tussen chauffeur en centralist door ook te hoge werkdruk bij de centralist. F. dagelijks een negatieve sfeer door het te laat komen. Kortom een branche die niet opbouwend bezig is, geen duurzaamheid heeft, niet iets bijdraagt aan mensen, de klanten, die om wat voor reden dan ook, afhankelijk van de taxi zijn.

De vakbond begint weer om zieltjes te winnen voor hun eigen rijkdom en daarom wil men de chauffeurs en de bedrijven graag in het verkeerde daglicht stellen. Als zijzelf maar meer geld en macht krijgen want als je hen wat vraagt, wij zijn ermee bezig.

Mensen die gebruik maken van het zorgvervoer moeten vaak heel lang wachten dit is een heel groot probleem aan het worden om dat ze geen chauffeur meer wil rijden voor dit salaris mensen zitten soms 1.5 uur te wachten in het ziekenhuis.

Wij als Zorgvervoerbedrijf vervoeren alleen mensen met een machting, dus daardoor zijn we een gespecialiseerd vervoersbedrijf, terwijl de salarissen volgens de taxi cao zijn. Taxichauffeurs hebben geen enkele opleiding gevolgd voor calamiteiten zoals nabloedingen bij dialysepatiënten, hoe iemand met een nieuwe heup pijnloos van de ene rolstoel in de andere rolstoel te helpen en niet te vergeten de sociale begeleiding. Taxichauffeurs krijgen fooien als aanvulling op hun salarissen. Wij mogen geen fooi aannemen. Onder druk van de Europese aanbesteding liggen de km prijzen zo laag dat de werkdruk heel hoog is, de wachttijden langer worden, enz. Kwaliteit is ver te zoeken, niet alleen de chauffeur is hier de dupe van maar vooral de patiënt.

E. Regiovervoer

De mensen van de regiotaxi/bus moeten vaak heel lang wachten voordat ze weer opgehaald worden. Wij als chauffeurs kunnen niet meer vaststellen waar de fout ligt.

Mijn klacht is dat als we te laat zijn de wind van voren krijgen van de klant al is het maar 10 min. Volgens mij hebben ze niks anders te doen maar als het goed gaat hoor je niets

Wij doen al het vervoer. Het leerlingenvervoer komt op eerste plaats daarna is het een zootje bij al het ander vervoer ritten te laat enz. Stress en puinruimen daarna is er uren niets dus pauzes. Moet je na een piek beginnen gooien ze je na een uur rustig in de pauze en dit bij een groot vervoersbedrijf in Noord Limburg

Meestal tussen een half uur tot 1 uur te laat bij de klanten, te weinig loon, veel stress, zeurende klanten. Overwerk wordt niet betaald, nooit weten hoe lang en wanneer je moet werken, veel te lange dagen, af en toe 14 uur.

De acties die jullie voeren zijn alleen gericht op openbaarvervoer. Grote lijnbus. De kleine taxibusjes die 's ochtends en 's avonds onrendabele lijn rijden tellen niet mee (we tellen sowieso niet mee)

Wij moeten een kwartier voor diensttijd aanwezig zijn: onbetaald. Deze tijd heb je nodig voor de verplichte voertuigcontrole (accu, banden, vastzetinrichting, netheid, etc.).

Ritten worden veel te laat aangestuurd waardoor je gestrest raakt als chauffeur zijnde. Heb je op je terminal een stuk of 4 ritten staan, moet je onder het rijden ook nog door dit scherm heen bladeren, wat ook nog eens zeer gevaarlijk is. Bij elk adres moet je je onderhand verontschuldigen dat je te laat bent, alsof het je eigen schuld is. Mensen zitten vaak veel te lang in de bus, waardoor ze ook nog eens chagrijnig worden. Ze zouden veel meer aandacht moeten geven aan een goede planning en genoeg voertuigen inzetten zodat al deze problemen verholpen

kunnen worden. Heb zelf 4 jaar lang Regiotaxi gereden en ben blij toe dat ik nu een andere werkgever heb gevonden. Je krijgt er echt stress van en dat neem je ook nog mee naar huis. Voor mij NOOIT MEER! Dat de overheid ook wel eens op de interne misstanden mag ingrijpen ben ik het geheel mee eens. Ook zou ik wel eens wat meer willen weten van wat een taxibedrijf aan winst overhoudt enz. Ik heb de indruk dat dit ook niet goed zit. Dus daar zal ook iets moeten gebeuren 'als dit zo is, wil onze schrale cao veranderen. Verder worden er fulltime werkcontracten aangeboden onder de 40 uur. Terwijl je wel 40 uur of meer werkt enz.. Het is mooi dat je bij een aanbesteding kunt overstappen naar het andere bedrijf doch in beloning is dat in mijn geval geen vooruitgang, doch ik verdien nu minder uiteindelijk enz. De taxichauffeur heeft wel de meeste verantwoordelijkheden en de risico's doch wordt hier niet op afgerekend en als er echt iets ernstigs gebeurt is er geen gouden handdruk of wat dan ook doch naar mijn idee alleen veel ellende. Is dat dan onze verdienste van de werkdruk en de evt. eisen welke aan de chauffeur gesteld worden. De evt. manager mag gerust wat meer aandacht aan ons besteden en verbeteringsstructuur opzetten om onze conditie in het rijvaardig auto besturen op peil te houden. Zodat alle rijvaardigheidsmanoeuvres vlekkeloos door ons kunnen worden uitgevoerd. Dit wilde ik o.a. kwijt en hoop dat er iets mee gedaan kan worden.

Ik rijd in een A klasse, soms moet ik wel eens een rolstoel meenemen of 4 mensen kun je je dit voorstellen het is proppen geblazen. Ik rij al acht weken met een trillende vooras dat is op zich al niet zo fijn. Mijn vraag is als er meer van die klachten zijn kunnen jullie er wat mee?

Te veel werkdruk door tijdsnood omdat gemeentes geen geld uit willen geven voor meer wagens en chauffeurs.

Ik maak het in de winter heel vaak mee, dat mensen (vooral ouderen) voor de regio in een koud halletje moeten zitten omdat ze zogenaamd maar 2 min tijd hebben om er te zijn, dat vind ik onmenselijk, geef ze 5 min. Dat is voor ouderen ok. Ook gehandicapten redden dat niet goed.

De landelijke en de lokale overheid werkt aan dat de Taxi vervoer niet goed verbeterd concurrentie mogelijkheden hebben ze eigenlijk weggenomen door te subsidiëren van een enkel taxi bedrijf zodat andere bedrijven eigenlijk niet of nauwelijks de kwaliteit van de onderneming kunnen verbeteren.

Ik heb regiovervoer gedaan. Vaak kreeg ik ritten waarvan ik vooraf wist dat ik te laat zou zijn. Op zondag kwam het voor dat ik anderhalf uur te laat was. De klant was niet ingelicht. Steeds als die belde werd er gezegd dat de taxi zo kwam. Op zulke dagen reed ik 10 uur zonder

pauze door. Dan is het op het laatst wanneer je ergens maar 10 minuten te laat bent, om uit je vel te springen als de klant dan steen en been gaat klagen. Die heeft wel gelijk maar ik reed de hele dag al achter de feiten aan. Ik had bij dat bedrijf een contract voor 40 uur. Die moest ik werkelijk rijden. 10 uur per dag stonden we ingeroosterd maar als er geen werk was werd die tijd als vrije tijd gerekend en kregen we dus niets betaald. Nu rijd ik nog steeds Taxi maar groepen en ziekenvervoer bij een bedrijf waar ook niet alles is zoals het zou moeten. Maar ik ben 9 uur in geroosterd waarvan 1 uur pauze wordt gerekend en de rest wordt netjes uitbetaald. Succes met jullie actie.

Ons bedrijf houdt zich vnl. bezig met zittend ziekenvervoer. Ons motto is eigenlijk dat we op tijd rijden. Dit doen we ook voor 99%. Moet de klant eerder mee i.v.m. combinatie dan bellen we deze van te voren netjes op. Toch vertrouwen de mensen ons niet altijd en vinden het ongeloofwaardig als we netjes aan onze afspraken houden. Reden, de taxihopper, zoals dat in Oss en omgeving heet wat dus o.a. het WVG vervoer, valys en oudervervoer doet, is altijd te laat of komt niet opdagen. Hoe vaak wij al niet mensen moeten ophalen die al 1 tot 2 uur op hun regiotaxi staan te wachten die niet komt is talloos. Die mensen zijn dan over de 'rooie' en wij hebben deze overspannen klanten dan in onze taxi en krijgen de volle lading. Op ons verzoek de klacht in te dienen bij bedrijf, gemeente en klachtenmeldpunt heeft meestal weinig zin, omdat mensen dit niet doen omdat ze of bang zijn of denken dat de klacht niet gehoord wordt. Wij balen van het feit dat wij ons werk goed doen maar dat wij moet opvechten tegen oneerlijke concurrentie. De prijzen die dit soort bedrijven kunnen rekenen voor een taxi-rit omdat ze allerlei subsidies krijgen, zijn belachelijk laag. Wij kunnen als bedrijf met 13 auto's nooit hier tegen op werken. Moeten wel toezien hoe klanten afgesnauwd worden, verkeerd worden vastgezet, niet of zeker niet op tijd worden opgehaald.

Ik had een combinatie rit van 3 adressen ophalen en dus 3 ook afzetten de eerste was ophalen in Haarlem de 2é was IJmuiden daar kwam ik voor niets, de 3é haalde ik op in Beverwijk, kwam daar nog binnen de tijd aan en de 2 oudere mensen stapte in, de man keek een beetje verbitterd maar zei niets. Vervolgens moest ik de 1ste dame naar Heliomare brengen, en de andere 2 mensen naar station Beverwijk. IK draaide dus richting Heliomare toen de man achterin boos reageerde dat hij eerst naar het station wilde. Ik zei daarop sorry meneer maar deze dame zit er al een tijdje in de taxi. Dus bracht ik de dame weg als eerste. Toen de het oudere echtpaar naar het station. Toen de mensen uitstapte zei de man boos u was te laat en ik moet er voortaan als eerste uit. Ik reageerde sorry meneer maar ik was binnen de tijd bij u dus en de dame zat er al in vanaf Haarlem. De man werd steeds bozer en ik zei sorry ik ga nu verder leg u klacht maar ergens anders neer, dat daarop de man nog bozer werd en

begon te schelden, zijn vrouw trok hem weg van de bus en zei dat hij moest stoppen met dat. Ikzelf had mij al om gedraaid om verder te rijden. Ik vind dit te gek voor woorden dat je zo af gesnauwd wordt voor die paar rotcenten. Ik vind het leuk werk en dan nog moet je zulke dingen horen dat werkt geheel niet prettig dat werkt erg op je door.

F. Ander vervoer

Juli 2007 begonnen (inmiddels alweer vertrokken). FNV contract overlegt voor oordeel. Nooit meer wat van gehoord. Collega's ontslagen bij zelfde bedrijf. Collega's ook door de bond in de steek gelaten. Dus verbeter de wereld en begin bij jezelf. Dat er misstanden zijn in de taxiwereld is bekend en het is goed dat er wat aan gedaan wordt, maar er zijn ook leuke en goede dingen. Het is erg jammer dat klanten dat wel eens vergeten en pas op waarde weten te schatten als ze opeens door een ander taxibedrijf opgehaald worden en dat geldt zeker voor het contractvervoer, waar mensen in de loop der jaren erg verwend zijn en alles maar vanzelf sprekend vinden.

Oud materieel, moet nodig vervangen worden.

Soms te strakke planning. Mensen niet op tijd klaar waardoor achterstand. Veel mensen die gebruikmaken van Regiotax veroorzaken zelf de klacht.

Wij hebben een klein taxi bedrijf 25 voertuigen wij kennen de klanten en zodoende weten wij wat wij vervoeren. Soort rolstoel, rollator en bv. of we met een hoge of lage auto moeten komen en bij nieuwe klanten wordt dat gevraagd aan de telefoon zodat je nooit voor een verassing komt te staan. Daarnaast rijden we ook voor grote ondernemers bv. deto, twente, novio, connexxion en daar gaat het bijna altijd mis. Tijden kloppen niet of er wordt niet gemeld dat het een rolstoeler is. Bv. een mevrouw uit Hengelo o.v. moet opgehaald worden in Rotterdam om 14.00 uur komt de melding de taxi is om 16.30 maar mevr. is een rolstoeler dus verkeerde auto en mevr. had om 14.00 retour gemoeten. Een andere taxibus er naar toe gestuurd mevr. was heel laat thuis. Volgens mij kan het vervoer veel beter als het kleinschalig wordt aanbesteed zodat je beter bekend bent met de klant en omgeving in het voorbeeld van mevr. hadden wij de chauffeur die haar weggebracht heeft laten wachten tot dat ze weer retour kan.

Te laat komen bij klanten is meer standaard dan een uitzondering, er zitten echt schrijnende gevallen bij van 2 uur te laat komen. Bovendien worden er door de centralist onmogelijke combinatieritten gemaakt zodat de reis voor de passagier onnodig lang duren en je de passagier die het eerst instapt pas als laatste (let wel: TE LAAT!!!) afgeleverd word. Het is inderdaad triest om hier te moeten lezen dat er nog veel bedrij-

ven zijn waar het allemaal niet zo netjes is geregeld. Ik rij op een vaste schoolroute en vaak in de weekenden, maar heb nooit geen problemen over te weinig uren betaald krijgen of dergelijke. Als ik op zondagmiddag voor een half uurtje naar huis word gestuurd voor een kopje koffie zie ik dat als pauze ook al ben ik wel beschikbaar op dat moment. Je kunt het ook op een andere manier bekijken heb je iets over voor de baas, is hij ook genegen iets terug te doen voor je. Ook in de taxiwereld geldt de regel voor wat hoort wat. Daarom hier geen klacht maar lof voor mijn baas taxi De Leeuw in Ospel en nee, dit is geen ophemelen want ook ik heb een andere baas gehad die het inderdaad niet zo nauw nam met cao en wetgeving e.d.

Reparaties blijven lang liggen, zoals ruiten vervangen, stoelen die los rammelen en vele andere kleine dingen. Soms zeggen de klanten dat de bus erg veel rammelt en lawaai maakt.

Als inmiddels ex medewerker van Maantax in Amsterdam heb ik van dichtbij meegemaakt dat de omgang met chauffeurs tot een minimum is gedaald. Naast het niet fatsoenlijk omgaan met andere culturen, is de graai politiek sterk vertegenwoordigd. Ook de nood van het tekort aan personeel leidt tot vreemde zaken. zo hebben daar op Koninginnedag chauffeurs met een tijdelijke pas straatwerk taxi gereden, en chauffeurs die geen pas meer hebben werden ingezet voor het leerlingenvervoer. Een chauffeur die betrokken was bij een minderjarige seksuele intimiteit schandaal in Amsterdam rijdt gewoon verder in een andere regio. Daar waar chauffeurs ziek zijn worden zij door de leiding geïntimideerd en in vele gevallen wordt het salaris niet uitbetaald omdat de baas een keuken in Spanje nodig heeft. Tot slot wordt er ernstig misbruik gemaakt van subsidieregelingen voor uitkeringsgerechtigden. Kortom complete wanorde en chaos.

Bij tijd en wijle loopt de frustratie uit al je poriën. Alles uit de kast halen om op tijd te zijn en dan een grote mond krijgen van een klant. Te veel ritten aannemen en te weinig capaciteit.

stressen, veel te hard rijden om toch nog wat te redden in een te strakke planning (bonnen worden van een veel te laag salaris afgehouden) heel erg je best doen, loont niet, frustratie dus.

De ritten volgen elkaar zo snel op dat plassen en drinken erbij inschieten. Gewoon afknijpen en dorst hebben. Dat heet hoge werkdruk.

Aan- en afrijtijden zijn 15 min. kom uit Adam Noord is niet haalbaar in de spits. UBS lijsten kloppen heel vaak niet met de gereden tijden. Ben al 1,5 jaar bezig dit te laten uitbetalen. Bond is er al mee bezig. Duurt ook al 1,5 jaar.

Na 7 jaar in een taxibusje alle vervoer: regio, straat, gehandicapte, school enz. gedaan te hebben vraag ik mij steeds vaker af waar ik mee bezig ben roofofbouw op mijn gezondheid. Werkzaam bij een grote vervoerder in Noord Limburg zie ik hier het werkklimaat zienderogen achteruit hollen men heeft totaal geen gevoel meer voor de klanten die we moeten vervoeren a-sociale centralisten stress slechte planningen enz. kwaliteit? ho maar. Beste mensen van de bond hier ligt voor jullie nog een enorme berg werk, voor ons, maar zeker ook voor de klanten die nu als vee rondgesleurd worden. Ik ben al aan het kijken naar ander werk buiten het taxiwerk. Ik moet nog 7 jaar, maar houdt dit zeker niet vol op de taxi zo lang dit zo verder gaat.

Niet goed indelen en nakomen van de diensten bij ons ov werk door de planner.

Ik vervoer zowel regio taxi als Valys vervoer i.o.v. Connexxion. Probleem is vaak dat de mensen op dezelfde tijd opgehaald willen worden. Ik moet een economische route kiezen, dus is er 1 de 1ste en 1 de laatste. Wachttijden kun je dus niet voorkomen, Soms maken passagiers ruzie om wie las 1ste thuis gebracht wil worden. Ze zitten soms lang in de taxi, dat is niet helemaal te voorkomen denk ik. Tijden zijn niet altijd even goed in te delen, vaak komen meldingen ook laat binnen op de centrale. Soms worden ritten weer aangepast. Het is voor alle partijen lastig, ook ik als chauffeur heb niet overal invloed op. Rollator past niet altijd in de taxi doordat er verschillende maten zijn, soms blijken mensen een hond bij zich te hebben die niet is opgegeven.

1.3 Arbeidsverhoudingen, categorie C

A. Seniorenvervoer

Vaak moet je snel op je locatie zijn waardoor je bij andere weer later bent, enz. Je neemt risico's en de kans op boetes zijn daardoor groter. Er word tegen je gesnauwd als je niet op tijd rijdt.

B. Leerlingenvervoer

In onze regio Maastricht gaat bijna alle vervoer naar TVM (goedkoopste inschrijvingen), terwijl wij zien dat het vervoer door deze organisatie niet goed verzorgd wordt. De chauffeurs hebben te veel tijdsdruk. Wanneer ze door omstandigheden (wegwerkzaamheden) te laat zijn, laten ze de gehandicapte kinderen (Franciscusoord te Houthem) reeds op de stoep uitstappen voor de school. De kinderen moesten toen zelfstandig de drukke weg oversteken waar op dat moment werkzaamheden waren. De kinderen komen ook vaker te laat op school of worden te laat afgehaald. Informeer bij school. Tevens werd nog personen van 77 jaar aangenomen, welke dan nog de chauffeurspas moest halen. Ik hoor ook deze klachten van de chauffeurs van TVM welke bij mij op school staan.

Ons werk wordt ingepikt door vutters.

Mag geen contact met de vakbond hebben. Geen OR Lonen, zeer laag, grote verantwoordelijkheid, 2x in een onveilige bus gereden, beide keren moest de bus onmiddellijk op het terrein blijven staan. Op schriftelijke verzoeken voor reparatie wordt niet op gereageerd. Wettelijke pauzes; wordt mee gesjoemeld. 5 weken bezig geweest, zelf oplossingen aangedragen. Salaris wordt vaak na de opgegeven betaaldatum betaald. Slechte informatie, vooral aan nieuwe chauffeurs. Planning rijden: bijna alle ritten te laat. Vast werk: onlogische routes en vreemde combinaties; mensen onnodig lang in de taxi. Rechtsvermoeden omvang arbeidsovereenkomsten. Contracten van chauffeurs worden niet verhoogd als er ritten uitvallen van vast werk krijg je dit meestal niet te horen en moet je extra pauzes nemen. Dus minder geld vragen aan de administratie na ruim een jaar nog niet beantwoord. Bereikbaarheid centrale. Bereikbaarheid vast werk van 07.30 tot 16.45 uur onderweg, meerdere korte en lange pauzes. Je mag de overige uren in het weekend en 's avonds rijden als je nationale en christelijke erkende feestdagen (2de paasdag, Koninginnedag, hemelvaartsdag, 2de pinksterdag en de kerstdagen als deze doordeweeks zijn) moet je snipperdagen opnemen.

Mijn vorige baas heeft me 2 keer een loontrede onthouden op grond van het feit dat ik teveel verkeersboetes had gehad. Dit is me niet schriftelijk medegedeeld maar werd me door mijn chef verteld toen ik kwam vragen waarom mijn loonstrook geen tredeverhoging had. Mag dat eigenlijk wel?

Werkgever taxi Noord Groningen die over de rugen van het personeel verdient en werknemers laat barsten en wat mij onlangs is overkomen dat ik in de ziektewet ben beland. Heb kortgeding gewonnen en heb een hele hoge loonvordering. Meneer betaald en reageert niet. Heb mijn ontslag gekregen, niet verwijdbaar overigens maar heeft me niet ziek uit dienst gemeld dus zelf ziek gemeld bij het uuv en moet van nood bij de voedselbank aankloppen om aan eten te komen. uuv ziektewet uitkering is nog steeds in aanvraag cwi welzijnswerk school van de kinderen de bond zijn er mee bezig. Deze oplichter gaat zijn gang maar en of een gezin met 3 kinderen in de problemen zit wordt geen moer om gegeven.

Betaling salaris bij Connexxion. Ik werk bij Connexxion en heb bij het Groepsvervoer normuren. Bij het vaststellen van de normuren (wat heel krap is vastgesteld) heeft de Vestigingsmanager gezegd, dat bij calamiteiten, dit moest worden aangegeven op de urenlijst en dat, wanneer de rijtijd fors langer is, door bv. files, dit zou worden uitbetaald. Sinds september 2007 is mij dit ongeveer 4x gebeurd, maar nu krijg ik dit niet uitbetaald, want daar heb ik nu eenmaal normuren voor. Verder

wordt er zonder overleg ineens 15 minuten per dag woonwerkverkeer ingehouden. Dit was eerst 12 min. Ik zit in de OR en als we dit aan kaarten in een overleg, wordt er gezegd, 'dan kom je toch lekker op de fiets'. En als het je niet bevalt is daar de deur. Ook als vestigingscommissie worden we niet serieus genomen, want wij zijn alleen maar lastig. Dit alles hebben wij ook besproken met Marjan Broer van de regio Zuid-Holland en hebben wij ook al twee avonden belegd met het personeel. Het probleem is echter, dat de meeste medewerkers bang zijn en niets op papier willen zetten. Ook voor het tanken en schoonmaken van de auto's krijgen we maar 1 uur in de maand betaald.

C. Gehandicaptenvervoer

Mag geen contact met de vakbond hebben. Geen OR Lonen, zeer laag, grote verantwoordelijkheid, 2x in een onveilige bus gereden, beide keren moest de bus onmiddellijk op het terrein blijven staan. Op schriftelijke verzoeken voor reparatie wordt niet op gereageerd. Wettelijke pauzes; wordt mee gesjoemeld. 5 weken bezig geweest, zelf oplossingen aangedragen. Salaris wordt vaak na de opgegeven betaaldatum betaald. Slechte informatie, vooral aan nieuwe chauffeurs. Planning rijden: bijna alle ritten te laat. Vast werk: onlogische routes en vreemde combinaties; mensen onnodig lang in de taxi. Rechtsvermoeden omvang arbeidsovereenkomsten. Contracten van chauffeurs worden niet verhoogd als er ritten uitvallen van vast werk krijg je dit meestal niet te horen en moet je extra pauzes nemen. Dus minder geld vragen aan de administratie na ruim een jaar nog niet beantwoord. Bereikbaarheid centrale. Bereikbaarheid vast werk van 07.30 tot 16.45 uur onderweg, meerdere korte en lange pauzes. Je mag de overige uren in het weekend en 's avonds rijden als je nationale en christelijke erkende feestdagen (2de paasdag, Koninginnedag, hemelvaartsdag, 2de pinksterdag en de kerstdagen als deze doordeweeks zijn) moet je snipperdagen opnemen.

Mijn vorige baas heeft me 2 keer een loontrede onthouden op grond van het feit dat ik teveel verkeersboetes had gehad. Dit is me niet schriftelijk medegedeeld maar werd me door mijn chef verteld toen ik kwam vragen waarom mijn loonstrook geen tredeverhoging had. Mag dat eigenlijk wel?

Werkgever taxi Noord Groningen die over de rugen van het personeel verdient en werknemers laat barsten en wat mij onlangs is overkomen dat ik in de ziektewet ben beland. Heb kortgeding gewonnen en heb een hele hoge loonvordering. Meneer betaald en reageert niet. Heb mijn ontslag gekregen, niet verwijdbaar overigens maar heeft me niet ziek uit dienst gemeld dus zelf ziek gemeld bij het uuv en moet van nood bij de voedselbank aankloppen om aan eten te komen. uuv ziektewet uitkering is nog steeds in aanvraag cwi welzijnswerk school van de kinderen de bond zijn er mee bezig. Deze oplichter gaat zijn gang

maar en of een gezin met 3 kinderen in de problemen zit wordt geen moer om gegeven.

Betaling salaris bij Connexxion. Ik werk bij Connexxion en heb bij het Groepsvervoer normuren. Bij het vaststellen van de normuren (wat heel krap is vastgesteld) heeft de Vestigingsmanager gezegd, dat bij calamiteiten, dit moest worden aangegeven op de urenlijst en dat, wanneer de rijtijd fors langer is, door bv. files, dit zou worden uitbetaald. Sinds september 2007 is mij dit ongeveer 4x gebeurd, maar nu krijg ik dit niet uitbetaald, want daar heb ik nu eenmaal normuren voor. Verder wordt er zonder overleg ineens 15 minuten per dag woonwerkverkeer ingehouden. Dit was eerst 12 min. Ik zit in de OR en als we dit aan kaarten in een overleg, wordt er gezegd, 'dan kom je toch lekker op de fiets'. En als het je niet bevalt is daar de deur. Ook als vestigingscommissie worden we niet serieus genomen, want wij zijn alleen maar lastig. Dit alles hebben wij ook besproken met Marjan Broer van de regio Zuid-Holland en hebben wij ook al twee avonden belegd met het personeel. Het probleem is echter, dat de meeste medewerkers bang zijn en niets op papier willen zetten. Ook voor het tanken en schoonmaken van de auto's krijgen we maar 1 uur in de maand betaald.

D. Ziekenvervoer

Ik sta zondags wel ingeroosterd en stand-by maar krijg niet uitbetaald, overuren niet uitbetaald.

Vaak te laat de kinderen ophalen, met als gevolg dat de kinderen te laat op school komen.

E. Regiovervoer

Dat er veel bij elkaar in wordt gestopt wat soorten vervoer betreft.

Omdat alles zo goedkoop mogelijk moet komt het dus voor dat een bedrijf uit Limburg het regiovervoer in Flevoland moet regelen. Met alle gevolgen van dien. Het grootste probleem is dat er dan geen kennis is van de regio en er dus rare dingen gebeuren. Want hoe vaak gebeurt het niet dat de mensen zeggen ik moet naar het ziekenhuis, ze weten het adres vaak niet, maar toch moet de telefoniste het adres weten. Dit levert veel frustratie op want de mensen weten dan niet of de rit wel goed gaat. Dit gaat dan ook vaak goed fout.

F. Ander vervoer

Mijn baas weigert 15 uur overwerk door te betalen bij ziekte terwijl het wel in het cao staat wat kan ik er aan doen?

Ik heb geen klacht maar wil wel graag reageren. Ik werk bij een goed bedrijf waar de klant op de eerste plaats komt. Wij worden volgens cao betaald, geen uren schrappen. Connexxion is de grootste boosdoe-

ner die kan met subsidiegeld onder de prijzen door gaan en zo krijgen zij al het vervoer binnen want gemeentes en overheid kiezen voor goedkoop en niet voor kwaliteit en zo maken ze de goeie bedrijven kapot.

Vaker te laat door te krappe planning. Het salaris is veel te laag. Ik ben niet alleen chauffeur maar ook begeleider en sociaal werker bij het vervoer van moeilijke schoolkinderen. Overuren niet extra betaald. Ook geen weekenddiensten extra betaald. Als er een branche is waar gestaakt zou moeten worden is dat taxibuschauffeurs, liefst deze zomer nog!

Bij Wolters te Drachten gaat alles mis wat er mis kan gaan in een bedrijf en worden er maandelijks veel uren gestolen die wel gemaakt zijn maar gewoon worden ingehouden dus diefstal!

Ik heb de laatste 15 maanden fouten in mijn salaris. Ik werk voor Connexxion en mijn geduld is bijna op. De eerste 4 maanden van 2007 heb ik meer dan 100 collega's "verloren" en wat heeft FNV daar aan gedaan?

2 Klachten van passagiers

2.1 Te Laat, categorie D

A. Seniorenvervoer

Eerst te lang wachten voor er een bus of taxi komt als de bus er dan al is. Dan ben je een halve dag onderweg om op de plaats van bestemming te komen. de reden te veel mensen in een bus of taxi die op diverse plaatsen afgeleverd moeten worden. conclusie: tegen de tijd dat je op de plaats van bestemming aankomt. moet je de tai voor de retour rit gaan bestellen. Daarna gebeurt meestal de route in omgekeerde volgorde.

Ik heb een medische verklaring voor enkel vervoer met individuele taxi (geen bus). Valys besteedt het uit, uiteindelijk toch iedere keer met bus vervoerd. Rit: Helvoirt-Deventer, met dubbele hernia opgehaald om 09:15, aankomst 12:40!

Ik ben vrijwilligster in verschillende verpleeg-verzorgingshuizen, ik begeleid vaak bewoners naar ziekenhuispoliklinieken, nou dat gaat zelden goed. Ik heb al een keer of drie meer dan 3 uur gewacht op vervoer om naar tehuis terug te laten vervoeren. Verleden week waren zij mevr. de Koning helemaal vergeten te halen en wij hebben één uur gewacht en toen gebeld, dus afspraak ziekenhuis kon niet doorgaan ook had zij van Vervoer op maat de voorlaatste keer een verkeerd kaartje terug gekregen, die had de chauffeur verwisseld en mevr. had dit niet

gezien, dus met nummer doorgeven van bovenstaand bezoek liep het allemaal nog verder mis. Ja, het ergste is er zijn voor dit soort taken weinig vrijwilligers beschikbaar door deze vervoers toestand. Er komen steeds meer chauffeurs die niet opgeleid zijn, omdat het steeds goedkoper moet en dat mag toch niet in vervoer met zieke mensen. Als je naar een van de vervoersbedrijven belt, is het antwoordt altijd 'chauffeur is onderweg', maar daar klopt niets van. Het is ook stom dat er soms 3 auto's van de vervoermaatschappij staan en leeg weggrijden en ons dan niet mag meenemen al gaan ze dezelfde richting uit. Ik heb als vrijwilligster al meerdere brieven naar Bornkamp en vervoer op maat geschreven, maar op zijn hollands gezegd 'zij hebben lak aan ons' het beleid zou beter kunnen, op de chauffeurs wordt gemopperd maar hogerhand is de schuldige.

Senioren- en gehandicaptenvervoer zijn vaak hetzelfde!! Het grote probleem is de aanrijtijd rondom de afgesproken tijd (15 min.) die vaak overschreden wordt, - lange omrijtijden waardoor het een gok wordt of je op tijd ergens bent - SOMS zeer onvriendelijke chauffeurs - zeer slechte planningen (meerderen tegelijk) - en sinds de meldkamers steeds verder weg komen te zitten weten de telefonisten vaak totaal niet waar je het over hebt, dus verkeerde notaties, etc. Al met al dus géén onverdeeld genoeg. Soms ben je als klant aan de heidenen overgeleverd.

Vooraf: te laat komen, te lang onderweg zijn

In een maand 75 min te laat, 45 min te laat, 40 min te laat, +45min omrijden en nog div. keren te laat. Met behoorlijke snelheid over verkeersheuvels, niet helpen bij in en uit stappen.

Komen vaak te laat. Soms niet klantvriendelijk.

Betreft rit Amersfoort-Kampen op 14/4, vertrek.8.30 terug 12.00 uur naar Isala kliniek. De avond van te voren werd ik gebeld, waarschijnlijk door de chauffeur met de mededeling dat hij pas om ca. 9.00 zou komen. Hij kwam echter pas om 9.30, en zette me in Kampen ook nog bij het verkeerde huisnr af. Zodoende kwam ik een uur later in de kliniek aan, waardoor het onderzoek maar voor de helft kon plaatsvinden en mij veel stress bezorgde. Ik wil nu de kilometers terug.

Veelal duurt de reis te lang, moet bv. heel de stad door om andere mensen op te halen en ben daardoor veel te lang onderweg. Moet vaak veel te lang wachten voordat ik opgehaald wordt waardoor ik zeer laat thuis ben of het moeilijk is op tijd op mijn afspraak te verschijnen.

Dhr heeft elke week vier dagen 2 vaste ritten per dag. Het gebeurt zeer regelmatig dat de taxi te laat komt of helemaal niet komt opda-

gen. Op 15 mei jl. bijvoorbeeld zou dhr om 15.30 uur opgehaald moeten worden van zijn werk. Na diverse keren gebeld te hebben met de centrale werd verteld dat hij pas om 20.30 uur opgehaald kon worden.

Heb 2 1/2 uur staan wachten voordat ik een taxi kreeg op dinsdag 20 mei. Treurig, want ik stond bij het ziekenhuis en wou zo graag naar huis. Er reden busjes leeg weg...

Zelf moet je zorgen dat je om 8.30 klaarstaat, maar zij komen dan tussen 9.00-9.30. Vandaag zelfs pas om 9.50! Mijn man overstuur, ikzelf een belangrijke afspraak gemist en dat gebeurt niet eenmalig! Ze doen net alsof je blij mag zijn dat ze je halen. Doe hier aub wat aan!

Sinds een half jaar word ik met de taxi/bus opgehaald. Zeker 4x per maand vergeten ze me op te halen. Dan moet ik 1 uur extra wachten. Misschien moeten ze de telefoondienst weer terug doen bij Bestax, ook de chauffeurs worden er gek van.

Taxi besteld om 17.00, taxi arriveert om 19.00!!!

1. Ze brengen je wel maar halen je niet op.
2. Ze komen vrijwel altijd te laat.
3. Of ze komen helemaal niet

Twee dagen van tevoren je taxi reserveren wil niet zeggen dat deze dan ook op tijd komt. Nu maken ze het nog bonter, mijn moeder had een taxi heen en terug gereserveerd. Heen ging goed, terug ging het mis. Er kwam geen taxi vanwege uitlooptijd. ADVIES, neem een gewone taxi en declareer de kosten. Als dochter van mijn 80 jarige moeder deed ik dat. Stuurde alles netjes op aan hun, de nota plus uitleg. Antwoord van hun kant, mevrouw heeft nooit een taxi besteld wij gaan niet over tot betaling van de gemaakte taxi kosten. Dit is helemaal schandalig. Dit excuus konden we nog niet, zo zijn hun er vanaf.

B. Leerlingenvervoer

Amsterdam Connexion leerlingenvervoer(voor onze zoon): Wij zijn er nog nooit in geslaagd een klachtenformulier te krijgen. Klachten: Zeer regelmatig 's-middags meer dan een uur te laat. Soms komt er een taxi, met de vraag: welke is er van U! Geen vaste chauffeur 's-middags, ik heb er al tientallen gezien. Vaak geen enkele stratenkennis bij de chauffeurs. Onbereikbare centrale (ook geen wachtsysteem).

Taxi vergeet me soms, komt vaak te laat. Met wisselende schooltijden houden ze geen rekening.

Onze autistische zoon heeft individueel leerlingen vervoer van Almere naar zijn school in Lelystad dat wordt uitgevoerd door Vloettax in Lelystad. Er zijn legio problemen. Men is vaak (veel) te laat (soms

meer dan een uur) en laat geregeld een extra passagier meerijden, waarvoor omgereden moet worden. Afgelopen maandag werd hij op school helemaal niet opgehaald. Was uit het systeem gehaald.

De afspraak is vanaf kwart voor 8 ophalen omdat hij anders te vroeg bij school staat. (kwart over acht is het hek pas open) als het druk is dan moet hij om half acht al instappen of anders de taxi weg laten rijden en dan een nieuwe aanvragen, waardoor ik zeker weet dat hij te laat zal zijn. Hij heeft speciaal vervoer i.v.m. zijn autisme en daar kan niet zo maar aan gesleuteld worden. Dan weet ik dus zeker dat hij te laat is.

Er is meerdere keren contact geweest met Klomp. Zowel moeder als school heeft telkens gevraagd waar het busje bleef. Na twee en een half uur (van 14.45 uur tot 17.15 uur) heeft de school besloten zelf een taxi te bellen, via de taxi standplaats. Die taxi was binnen 5 minuten op school en heeft de leerling naar huis gebracht. Rekening gaat naar fa. Klomp.

Taxi vaak te laat en veel wisseling van chauffeurs. Mijn zoon heeft PDD-NOSS en ADHD.

Mijn zoon Koen (5,5 jaar) rijdt iedere dag met de taxi naar school en terug. Hij is autist en hecht erg aan vaste routines. We hebben weken dat er iedere dag een nieuwe chauffeur is die ook iedere dag op een ander tijdstip voorrijdt (variërend van 7:45 tot 8:10). Het ergste is het terugrijden. Als we zelf met de auto rijden doen we er maximaal 20 minuten over. De taxi (die zelfs over de busbaan mag) doet er 70 minuten over. Er is een keer een chauffeur geweest die een andere jongen dan Koen op school meegenomen had omdat hij dacht dat dit Koen was. Koen is hierdoor die woensdag pas om 14:30 thuisgekomen i.p.v. om 13:00. Hij had toen nog niet gegeten.

De reistijd is enorm lang (1 enkele reis duurt 30 minuten; taxibusreis duurt 90 minuten) en de taxibus rijdt heel erg om via andere gemeenten om de bus maar vol zien te krijgen.

Veel wisselingen in tijd van ophalen en weer thuisbrengen. Soms lang wachten bij school (20-30 minuten) voor de taxi komt. Wisselingen in route, dit geeft onrust in de taxi, m.n. bij kinderen met autisme.

Chauffeurswisselingen, chauffeurs blijken een andere baan aan te nemen als ze die kunnen krijgen. Taxibedrijf kan niet voldoende uren bieden. (Connexion)

C. Gehandicaptenvervoer

Afgelopen zaterdag 18 mei heb ik ongeveer 3 uur moeten wachten op Valys. In Amsterdam heb ik 's avonds een thuisrit naar Utrecht besteld voor 20.00 uur. Om 20.30 uur hoorde ik dat er een uur uitloop was. Nog diverse keren gebeld daarvoor. Toen de taxi om 22.45 uur kwam, moest de chauffeuse eerst nog een stuk omrijden, nadat ze eerst nog een klant had afgezet, omdat ze alleen maar bij Total mocht tanken waar de baas een contract mee had. In Utrecht nog wegwerkzaamheden, en zo kwam ik om 24.00 uur thuis. Ik voelde me gesloopt. Ook de volgende dag nog.

Doodziek word ik van die taxi, ik moet elke 14 dagen naar Rotterdam voor behandeling maar 9 van de 10 keer komt de taxi te laat met als gevolg dat ik weer te laat bij het ziekenhuis aankom. Een keer moest ik van Rotterdam terug naar IJmuiden maar we moesten onderweg iemand uit Abcoude ophalen die woonde helemaal in het boerenland tegen Weesp aan, eenmaal op de snelweg stond er een file, gevolg: Ik was pas om 7 uur thuis, terwijl ik normaal om 4 uur thuis had moeten zijn. Vorige week was het nog erger, ik had om 15.00 uur afgesproken maar de taxi kwam om 17.30 uur en als klap op de vuurpijl moesten we ook nog door de spits naar Barendrecht, dwars door Rotterdam. Dat is nota bene de hele andere kant op. Ik kan u vertellen dat je daar niet op zit te wachten als je 3 1/2 uur aan het infuus gezeten hebt en doodmoe bent. Dit zijn nog maar twee voorbeelden maar ik kan er ondertussen een boek over schrijven.

Ik heb een medische verklaring voor enkel vervoer met individuele taxi (geen bus). Valys besteedt het uit, uiteindelijk toch iedere keer met bus vervoerd. Rit: Helvoirt-Deventer, met dubbele hernia opgehaald om 09:15, aankomst 12:40!

Om 10.15 rolstoeltaxi bestelt, deze was er om 11.30. In de opdracht stond dat mevr. een elektrische rollator bij zich had + dat er een gewone taxi kwam voorrijden. Hetzelfde op de terug weg. Datum 18 mei, dit was niet de eerste keer met Valys, maar de maat was nu vol. De rit ging van St. Maartensdijk naar Den Haag.

Ik heb een medische verklaring voor enkel vervoer met individuele taxi (geen bus). Valys besteedt het uit, uiteindelijk toch iedere keer met bus vervoerd. Rit: Helvoirt-Deventer, met dubbele hernia opgehaald om 09:15, aankomst 12:40!

Een combinatierit van 15 minuten duurt soms een uur. Ook het wachten duurt lang (1 uur ipv 15 minuten), soms word je zelfs vergeten.

Datum: 20 mei 2008, van Ziekenhuis Roermond naar Aldenhoven Heythuysen.

Taxi gebeld om ons op te halen, daarbij doorgegeven dat we niet op

de Markt zijn maar in het ziekenhuis. De telefoniste heeft nog gevraagd bij de hoofdingang? Na 40 minuten gebeld want het zou maar een half uur duren en inmiddels was dat al ruim voorbij. Mij werd meegedeeld dat ze per abuis een taxi naar de Markt hadden gestuurd. We moesten opnieuw wachten op een andere taxi. Wederom een medepassagier waardoor de rolstoel weer op een voor mij ongunstige plaats voorin vast moest waardoor het lastig was uit de stoel te transferen naar een gewone stoel omdat ik in de traxx rolstoel niet vervoerd kan worden.

Soms moet je meer als een uur wachten op de taxi en dan sta je buiten omdat de school afgesloten moet gaan worden i.v.m. alarm. Of ze moet in een taxibus mee waar al veel mensen in zitten, en voor de stoel liggen de rollators van de andere personen zonder dat ze vast gezet liggen. Soms moeten oudere mensen die haast niet kunnen lopen met 3 of 4 treden de taxibus ingeholpen worden, dat is levensgevaarlijk.

Mijn zoon gaat normaal gesproken op donderdagavond naar de avondschool voor verstandelijk gehandicapten. Hij vindt dit erg leuk en verheugt zich er altijd op. Helaas laten jullie het afweten. Op 24 april de laatste keer avondschool voor de meivakantie kwam er geen taxi opdagen op de afgesproken tijd om kwart voor 7. Bij nadere informatie bleek dat het wel een uur of langer zou kunnen duren. Dat slaat natuurlijk nergens op als de avondschool maar 2 uur duurt. Met de uitlooptijd meegerekend had hij dan indien er nog 1 was verschenen met dezelfde taxi terug gekund. Overigens kwam er helemaal geen taxi opdagen en van verontschuldiging hebben jullie (of de verantwoordelijk afdeling) blijkbaar ook nog nooit gehoord. Deze week zou hij voor het eerst na de meivakantie weer avondschool hebben. Blij de mensen weer terug te zien wachtte hij op de taxi. Die dus weer niet op kwam dagen. Bij navraag zou de taxi 2 (!!!!) uur vertraging hebben. Dat kan natuurlijk helemaal niet. Helemaal niet voor een avondschool maar voor geen enkele afspraak. Stel je voor dat je 80 bent en slecht ter been. Na twee uur wachten na een winkelbezoek of afspraak kun je zo iemand van de grond oprapen. Of stel je voor dat je op weg bent naar de begrafenis van een familielid en daar arriveert als iedereen al weer naar huis is. Een uitlooptijd van een kwartier voor en na geeft al lange wachttijden omdat je bij afspraken/winkelbezoek e.d. nooit exact weet wanneer je klaar bent en dus al ruim afspreekt.

Mijn zoon is naast verstandelijk gehandicapt ook nog eens autistisch en kan absoluut niet omgaan met dergelijke teleurstellingen. Hij is dagen van slag door zoiets. Hopelijk lukt het de komende 3 donderdagavonden wél om hem (op tijd) op te halen (en uiteraard terug te brengen want het idee dat hij 's avonds 2 uur zou moeten wachten bij een verlaten school in Hilversum Noord geeft mij nachtmerries) Het zijn de laatste 3 keer voor de zomerstop.

Te laat en te vroeg komen, veel chauffeurswisselingen binnen een jaar, chauffeurs die niet op de hoogte zijn van hun 'vracht' en de ziektes van passagiers en de meeste klachten heb ik over de 'planners' van het vervoersbedrijf. Zij weten niet welk.

Gisteren 21-5-08 ben ik samen met mijn zwangere schoondochter en mijn 2 jarige kleinzoon van Nieuweschans naar het UMCG gebracht. Ik heb sinds 20-05 reizen met Valys. Dit was allemaal netjes geregeld. Voor de terugreis hadden we geen afspraak gemaakt, omdat we niet wisten hoeveel tijd mijn schoondochter nodig zou hebben. Nadat ze klaar was hebben we opnieuw een taxi besteld. Deze zou om ongeveer half 2 ons op komen halen. Na een uur was er nog geen taxi. Omdat ik veronderstelde dat het we door dezelfde vervoerder terug zouden worden gehaald, belde ik ze. Ik moest maar weer met Valys bellen, want ik zou thuis worden gebracht door een taxibedrijf uit Groningen. Ik belde Valys en er werd me verteld dat het bedrijf dat ons naar huis zou brengen problemen had, maar er zou binnen een kwartier een taxi komen. Dus niet. Toen ik na een half uur nog es belde kreeg ik van de telefoniste eerst een grote mond en ze zei dat er een taxi was geweest, maar wij waren er niet. Maar over 120 minuten zou er weer een taxi voor ons zijn. Weer niet. Nu zaten er 2 taxi-chauffeurs uit Groningen bij ons net als wij vanaf ong. 1 uur. We zaten bij de hoofdingang. Om ong. half vier zagen we een vr. chauffeur uit Winschoten die een andere klant op kwam halen. Ze had me vaker vervoerd en omdat ze medelijden met ons had, nam ze contact op met de firma en zei dat ze ons ook meenam. Eigenlijk was de ruimte te klein, want we zaten in een kleine taxi met 2 volwassenen en een kind van 2. Hij kon dus niet in zijn autostoeltje, die we bij ons hadden. Ze heeft eerst de andere passagier, die een hele andere kant op moest weggebracht en toen konden we de kleine in zijn stoeltje zetten. Op dat moment had de chauffeuse eigenlijk al vrij, maar ze heeft ons eerst weggebracht. We waren dolblij dat we weer thuis waren. We hadden dus meer dan 3 uur bij het UMCG gewacht op een taxi. Een oudere vrouw, die amper kan lopen, een hoogzwangere vrouw en een 2 jarige jongen die heel moe was. Als klap op de vuurpijl zie ik gisteravond dat er 2x een terugreis is afgeboekt op mijn account.

Ik ben een begeleidster van een gezinsvervangend tehuis in Helmond. Regelmatig komt het voor dat de taxi veel te laat is waardoor bewoners te laat zijn op afspraken en activiteiten. Daarnaast is het een paar keer voorgekomen dat onze bewoners niet thuis maar op een andere locatie afgezet werden omdat het volgens de chauffeur makkelijker was om ze er daar uit te zetten. Er werd hierbij helemaal geen rekening gehouden met het feit dat het gaat over mensen met een verstandelijke beperking die niet altijd zelfstandig de weg terug naar huis kunnen vinden. Daarnaast is het ook zo dat niet alle bewoners verkeersveilig

zijn en er dus ongelukken veroorzaakt hadden kunnen worden. Van deur tot deur staat er in de folder en dit is dus niet altijd het geval.

Connexxion is ziekmakend, te vaak veel te laat of helemaal niet opgehaald. Bij zo'n gelegenheid is telefonische communicatie niet mogelijk. Schoonhoven-Buitendijk=prima!

De bus komt standaard te laat op de instaptijd Valys/Regiovervoer. Ik vertrouw het regiovervoer helemaal niet! Zij komen wanneer het hun uitkomt. Dus rustig een uur later dan afgesproken. Heb altijd last van onrust bij het reizen. Klachten accepteert de regiovervoerder niet en deze worden dus niet in behandeling genomen. bij Valys kreeg ik eenmalig een standaardbrief met overmacht bij het taxibedrijf. ik heb 4 uur op ziekenvervoer zitten wachten wegens misser in de planning.

Gisteren een klacht, vandaag opnieuw. Moest naar het ziekenhuis en de taxi komt wederom te laat aan. Besteld voor 14:00 voor een afspraak van 14:30 in het ziekenhuis, aankomsttijd 15:02 in het ziekenhuis. Aangezien de assistente het dossier alweer opgeborgen had nog een uur daar moeten wachten vanwege mijn verlate verschijnen. Ik heb het echt helemaal gehad nu zeker omdat er gisteren voor mij en de andere pashouders in dit gezin een enquêteformulier binnen is gevallen in opdracht van het projectbureau regiotaxi over de dienstverlening en hoe wij die kunnen verbeteren bla bla bla. Ik vraag me af wat er met de meer dan 30 klachten die gegrond verklaard zijn inmiddels, gebeurd is maar de service wordt alleen maar slechter en echte oplossingen komen er nooit. Doodziek word ik ervan van regiotaxi. Vorige week nog een afspraak voor een dringende behandeling niet eens bij kunnen worden. Elke dag problemen en angst met de taxi te gaan vanwege de vertragingen. Bij het ophalen in het ziekenhuis werd me een zogenaamd taxipoint beloofd. Dat zou betekenen dat de taxi binnen een half uur daar was. Niet dus. Ook een klacht waard want het duurde maar liefst een uur en 10 minuten na bestellen. Gehad gehad heb ik het. Wegrennende chauffeurs, die nog geen seconde wachten op een mens die ze op moeten halen, de rolstoelen die niet naar behoren worden vastgezet, de onbeschofte benaderingswijze van sommige chauffeurs en iedereen die maar naar de ander blijft wijzen. De chauffeur geeft de schuld aan de centrale. De helpdesk kan niks, en projectbureaus die alleen maar als luik fungeren maar niemand onder hun kont trappen om structureel iets op te lossen. Het is een puinhoop en gemeentes doen ook niks want iedereen zegt: u kunt een klacht indienen weet u dat? Ja, daar kunnen we (inclus de gegrondverklaringen nu wel het huis mee behangen. En in de tussentijd, op geen enkele normale manier deelnemen aan het leven. Wanneer gaat iemand hier eens iets aan doen?

Na thuisbezoek reist mijn man regelmatig noodgedwongen met de trein van Amstelveen/Amsterdam naar Wageningen, omdat met de toegewezen 750 km per jaar maar 3 keer per jaar naar huis gereisd kan worden. Van tevoren geeft hij aan hoe laat de trein zal aankomen. Zeer frequent komt het voor dat de taxi (zoals volgens de voorwaarden toegestaan is) een half uur van te voren klaar staat. Aangezien de trein meestal te laat is resulteert dit in een inmiddels vertrokken taxi, de meldcentrale bellen en vervolgens onnodig nog eens 1 uur in weer en wind moeten wachten. Door de taxicentrale wordt geen enkele rekening gehouden met de trein. Slecht!!! Voor mensen die met de trein aankomen heeft het geen zin om de taxi een half uur van te voren te sturen.

In totaal 3 uur moeten wachten op een taxi met mijn zieke man die voor de 1e maal bij de professor EMC moest komen na een ernstige situatie. Dit is te gek voor woorden!!

Bij terugkomst uit het ziekenhuis op de afgesproken tijd bij de uitgang gewacht. Na anderhalf uur kwam uiteindelijk de taxi. 3x gebeld waar hij bleef in tussentijd: het antwoord van de centrale en later de chauffeur: structureel te kort aan chauffeurs, het is een zootje. afdeling; achterhoek.

Ik ben consulent van MEE en ik meld een klacht van een klant van mij: op 27 mei zou ik om 9.30 uur opgehaald worden; er is 3x gebeld waar de Connexxion bleef. Om 11.25 uur belde Maantax met de melding dat zij over de rit had heengekeken. Om 11.30 kwam de taxi.

Ik zou om 10.30 uur opgehaald worden uit Wormer voor een rit naar mijn ouders in Krommenie. Dit werd 11.00 uur. Ik zou om 14.30 weer opgehaald worden uit Krommenie. Om 15.00 uur belde mijn moeder naar de taxi centrale van Taxibedrijf Zeevang. Na meer dan 5 minuten gewacht te hebben werd uiteindelijk opgenomen. De telefoniste meldde dat ik pas om 16.15 opgehaald zou worden. We hebben de rit geannuleerd, mijn vader heeft de auto omgebouwd, anders kon de rolstoel er niet in en heeft me weggebracht

Het niet op tijd komen, bijvoorbeeld afspraak tussen kwart voor zeven en kwart over zeven komen ze om kwart voor acht. De hobby club is dan al bijna afgelopen, dan is de club om half tien afgelopen en is het dikwijls half elf als ik thuis kom. Dat is laat want ik moet s'morgens weer om zeven uur op voor mijn dagbesteding.

Ik vind het waardeloos zo als het daar toe gaat, groetjes Jan van Lieshout. P.S. bellen naar Connection helpt niet.

Wel 3 keer per week ga ik met de cxx rolstoelbus naar het ziekenhuis. Er is een weekschema, maar toch komt de bus ALTIJD te laat, 10.45

gebeld, nóg eens gebeld, kwart over twaalf komt eindelijk de bus. Ruim een uur en 3 kwartier te laat. Bestraling op afd. niet meer mogelijk, dan maar weer improviseren. Chauffeur heeft niet gewacht (was wél de afspraak). Uiteindelijk om 14.00 weer thuis.

Eerste kerstdag heb ik ongeveer 2 uur gewacht op de rolstoelbus. Er kwam tussentijds wel een gewone taxi, maar dat wou niet met de rolstoel...

Afspraak om 4 uur, om 5 uur kwam ie aan.

Komt vaak te laat, chauffeur zorgde niet goed voor mij, zei dat ie het zo druk had.

Te lang wachten op het busje.

Over Connexxion: 19 maart 2008 i.v.m. operatie afspraak: afhalen 7.45 uur bus kwam 8.30 uur. Alles in ziekenhuis: voorbereidende behandeling. En ingrepen 's morgens totaal verstoord programma. Grote operatie daardoor 's middags veel later uitgevoerd (borstkanker) met alle spanningen extra belastend! Afhalen Diaconessenhuis Zeist naar Biltse Hof. 3 uur tijd kwijt. Chauffeur eerst naar 2 adressen Zeist, toen naar Utrecht (diak) daarna naar revalidatie Hoogstraat, mij toen pas afgezet in Bilthoven. 24-4-2008 afspraak: afhalen 11 uur bus kwam 11.45 uur. te laat voor bestraling 's middags vanaf 12.45 gebeld waarom niet afgehaald volgende afspraak na behandeling bus kwam pas om 14.40 uur. 25-4 zelfde verhaal als gisteren: maar dan 1 uur te vroeg gehaald en helemaal niet afgehaald na meerdere tel gesprekken in bus om 14.45 uur. ergo beide dagen (kwartier behandeling UMC) maar ruim 4 uur kwijt aan wachten per dag!!

Ik lang moeten wachten na een behandeling in het revalidatiecentrum of bij een specialist. Vaak een half uur tot een uur. Krijg dan te veel pijn met een verbrijzeld been en dystrofie. Om van huis opgehaald te worden moet ik een uur van tevoren klaar zitten

Twee keer te laat bij chirurg 20 - 30 minuten, omdat meerdere passagiers gehaald moesten worden terwijl ik al 1 uur voor afspraaktijd chirurg had besteld. Normale reistijd max. 30 min.

Bijv: vrijdag 25 april hebben we 2 uur gewacht om met Valys van Lage Vuursche naar Hilversum te gaan en terug van 19.10 u tot 22.58 u! Al die tijd buiten in de kou gewacht, bijna in m'n broek geplast! In feb. van 16.45 u tot 19.15 u gewacht bij een crematorium.

Op 9 mei boekte ik bij Valys een rit om op 11 mei mee naar een rouwdienst te kunnen gaan in De Boskamp in Assen. De rouwdienst begon om 11.30 uur en eindigde om 12.15 uur. Ik heb om 10.45 gebeld en

kreeg te horen dat ik een aankomsttijd had van 11.15. Om 11 uur nog geen rolstoelbus. Ik ben om 11.45 weer naar huis gegaan. om 11.45 kwam een chauffeur vragen waarom ik niet meer mee wou. Valys had om 11.10 een spoedopdracht doorgegeven voor Oosterwolde. Het bedrijf kwam uit Grijpskerk. ik zou dus aangekomen zijn na afloop van de rouwdienst.

Ik heb het vaak meegemaakt dat de taxibus om 2 uur mij moest ophalen en dat ik tegen de avond half 6 kwart voor 6 werd opgehaald met veel bellen op het ziekenhuis, daarom is dat reden dat ik altijd met mijn scoot-mobiel naar het ziekenhuis ga en zo weinig mogelijk gebruik maak van de taxibus of helemaal niet. Lange omritten door combinatievervoer en het standaard te laat komen van de taxi. Afgelopen vrijdag heb ik vanaf mijn huisadres in Amsterdam Zuidoost een taxi besteld om 16.45 uur om naar de hockeytraining te gaan in Zaandam. Aangezien deze om 18.00 uur begint, heb ik deze taxi ruim van tevoren besteld. Als cliënt heb ik de ervaring dat de taxi vaak later komt dan de afgesproken tijdstip. Regelmatig is dat langer dan een kwartier: de periode waarin een taxi nog mag arriveren volgens de regels. Afgelopen vrijdag kwam de taxi pas om 19.00 uur bij mijn huis: ruim twee uur later dan afgesproken. De wekelijkse hockeytraining, hetgeen voor mij als jongeman met een lichamelijke handicap een hoogtepunt van de week is, kon ik hierdoor wel vergeten! Uiteraard heb ik gedurende de twee uur wachttijd diverse malen geïnformeerd bij de taxicentrale waar de taxi bleef. Om 17.10 uur werd mij verteld dat mijn taxi drie kwartier tot een uur vertraging had! Erg lang, maar deze inschatting is nog niet eens de helft van de tijd die ik daadwerkelijk gewacht heb! Naast het feit dat Connexxion niet haar afspraken kan nakomen, vind ik het erg kwalijk dat Connexxion niet naar haar klanten (haar core business!) belt om aan te geven dat de taxi laat is. Nee, bij Connexxion mogen de klanten zelf naar die verlate taxi informeren. Door mijn lichamelijke handicap kan ik mijn jas niet zelfstandig aantrekken en dichtdoen. Omdat ik zelfstandig woon met hulp op afroep, moet ik tijdig hulp inschakelen om mij te assisteren bij mijn jas, voordat de taxi op de afgesproken tijdstip arriveert. Omdat dit laatste niet al te vaak gebeurt, zit ik wel eens drie kwartier tot een uur te wachten met jas aan. Afgelopen vrijdag was dit zelfs twee uur. De chauffeur die mij afgelopen vrijdag kwam ophalen, gaf aan dat het die dag ontzettend druk was geweest met rolstoelgebruikers in de taxi's. De betreffende taxichauffeur rijdt voor de firma Salders uit Almere, aan wie Connexxion een deel van de ritten uitbesteedt. De chauffeur vertelde me dat Salders had geprobeerd een deel van haar ritten weer aan Connexxion terug te geven, vanwege het grote aantal. Dit was echter niet mogelijk, met als gevolg lange wachttijden en boze klanten. Door het voorval van vrijdag heb ik voorlopig even geen zin meer om met de taxi (in Amsterdam) te gaan. Ik wil graag op tijd zijn bij een afspraak en bij een training. Met Connexxion heb ik het idee dat ik dit

vaak niet zal zijn. Als ik naar een bestemming buiten Amsterdam moet, pak ik liever de trein. Binnen Amsterdam geef ik de voorkeur aan de metro.

Regelmatig komt het voor dat de bus niet op het afgesproken tijdstip verschijnt. Ik ben aangewezen op een rolstoel en als de bus veel te laat komt krijg ik het ontzettend koud hetgeen niet goed is voor mijn gezondheid. Afspraak is afspraak, het tijdstip waarop ik wil worden opgehaald geldt niet voor Veolia. Veolia verzorgt het gehandicaptenvervoer in Weert en omstreken. Het is belachelijk dat de taxibus uit Roermond moet komen. Dit leidt tot vertraging van de taxibus. Ik dien deze klacht in namens mijn schoonmoeder.

De verschrikkelijk lange wachttijden en zelfs te laat komen op een begrafenis, ondanks het prioriteiten vervoer. Het zeggen van de meldpost dat een taxibus geweest is en dat je dan weer een uur moet wachten, terwijl je daarna van een volgende chauffeur hoort. 'HIJ is helemaal niet geweest hoor mevrouw want hij heeft aan mij gevraagd waar de sporthal was.

Ik ben meerdere malen te laat opgehaald.

Taxirit geboekt, taxi komt niet opdagen. Gevraagd cliënt binnen op de te halen, chauffeur toetert en rijdt vervolgens weg.

Taxi kwam zowel op de heen- als de terugreis later dan 15 minuten van de afgesproken tijd. De terugbelservices dat de taxi in de buurt is werd niet uitgevoerd hoewel hier wel om gevraagd was. Deze klachten betreft het Valys taxivervoer. Het bellen naar Valys taxi via het 0900 nummer duurt lang en is daardoor erg duur.

Meer dan 30 minuten te laat komen van de taxi (30 minuten speling buiten beschouwing gelaten).

Zondag 20 april zou ik om kwart voor 9 opgehaald worden bij mijn dochter in Krommenie, na een telefoontje van mijn schoonzoon om kwart voor 10 werd ik eindelijk om 10 uur opgehaald, helaas zat er al iemand in de taxi, moesten ook nog iemand ophalen, de laatste persoon werd als eerste naar huisgebracht, daarna werd ik gelukkig thuisgebracht maar het was inmiddels 5 over half 11 geworden, laat staan die vrouw die er al in zat toen ik opgehaald werd.

Voor woensdag 25 juli 2007 had ik via internet een rolstoelbus besproken bij Valys om mijn gehandicapte dochter van Schiphol te halen. Op maandag 16 juli had ik nog enkele wijzigingen doorgegeven om de bus niet te lang te laten wachten i.v.m met de verwachte tijd die nodig is om met rolstoelers door de douane te komen, dus 20:00 aankomst vliegtuig, rolstoelbus besteld tussen 21:00 uur en 21:15 uur.

Omdat ik de wijzigingen via e-mail had gedaan heb ik via MailMe CTS een bevestiging ontvangen, zie bijlage 2. 21:30 nog geen rolstoelbus, dus gebeld naar Valys (0900 9630). Uw medewerkster zei dat ze het vervelend vond en ging de vervoerder bellen. Na enkele minuten kwam ze terug met de mededeling dat ik niet blij zou worden want het zou zeker nog 45 tot 60 minuten gaan duren voordat de rolstoelbus arriveerde. Ik zei haar dat dit compleet onacceptabel was omdat ik stond te wachten met mijn gehandicapte dochter in de rolstoel, die dodelijk vermoeid was na haar inspannende reis. Ondanks mijn argumenten zei ze dat ze er niets aan kon doen. Wel inmiddels 10 minuten aan de telefoon. 22:30 geen rolstoelbus, weer gebeld. Wederom uitgelegd wat er aan de hand was, mijn dochter was inmiddels in tranen uitgebarsten. Uw medewerkster zei dat ze het nog even zou nakijken en kwam niet lang daarna met de lumineuze opmerking dat de rolstoelbus misschien op een verkeerd adres was geweest want wat er op papier stond klopte niet volgens haar. Ik denk dat ze zelf ook wel wist dat het onzin was wat ze zei, want in bijlage 2 kan iedereen zien dat er Schiphol staat en waarvoor zou je een rolstoelbus nodig hebben op Schiphol, lijkt mij de aankomsthal. Tevens staat mijn 06 nummer erbij zowel toegankelijk voor Uw medewerk(st)er als voor de vervoerder. Uw medewerkster belde op mijn aandringen maar weer de vervoerder. Na enkele minuten terug, weer met een negatief bericht het, zou nog 30 minuten duren. Ik was inmiddels, natuurlijk, behoorlijk geïrriteerd en ten einde raad, maar ik kon niets anders doen dan maar weer wachten, met mijn oververmoeide dochter en al haar hulpmiddelen. 23:00, U raad het al, geen rolstoelbus en weer gebeld met Valys. Nu kreeg ik een andere medewerker aan de telefoon die me direct doorverbond met de chauffeur en toen werd alles duidelijk. Hij zei dat het die avond erg druk was en dat ze maar 1 rolstoelbus hadden, het was nb. zo dat hij op het moment dat ik voor de eerste keer belde (21:30), nog een opdracht had voor een rit naar Harmelen. Alles wat me dus verteld was, tijdens die lange wachtturen door Uw medewerkster, berustte, mijn inziens, niet op waarheid. De chauffeur zei nog 10 minuten nodig te hebben. 23:15 arriveerde eindelijk, de rolstoelbus, dus ruim 2 uur te laat. Stelt U zich eens voor dat mijn dochter daar zonder mij had gestaan in deze situatie, had ze daar dan nog gestaan? Kim kan zelf niet bellen. Het leek trouwens dat Uw medewerkster dacht te maken te hebben met een gehandicapte die niet zijn volle verstandelijke vermogens had, zo werd ik aangesproken, ik had het gevoel gekregen van, ik praat maar wat en laat maar lekker staan.

Mijn vrijwilligerswerk is dankzij de regiotaxi stuk gelopen omdat ik altijd een uur te laat werd opgehaald en veel te vroeg van me werk werd opgehaald en ik heb chauffeurs gehad die met 30 kilometer over de snelweg gingen en op de linkerweg helft reden en op de bus vloekten en mepten. En ze maakten intimiderende opmerkingen.

Mijn dochter zou op 26 april 2008 om 11.00 uur opgehaald worden van het Torenplein 6 te Wormer voor een bezoek aan het ouderlijk huis in Krommenie. Zij werd echter pas om 12.00 uur opgehaald en aangezien ze weer om 14.30 terug moest was dat maar een kort huisbezoek. Afgezien van het feit dat mijn verstandelijk gehandicapte dochter er niets van begrijpt dat het busje steeds maar niet komt. Dit is niet de eerste keer. We laten onze dochter elke weekend een paar uurtjes thuiskomen. Ze is nog nooit op tijd opgehaald maar nu was het wel erg extreem.

Zondag 27-04-08 zou ik om 20.00 worden opgehaald om naar huis te gaan. Om 21.00 was de taxi er nog niet. Mijn moeder heeft gebeld, de taxi zou zeker 90 minuten vertraging hebben. Om 22.00 was de taxi er nog niet, weer gebeld, het zou 22.15 worden. Ik was uiteindelijk pas om 23.00 thuis, terwijl ik normaal rond 20.30/20.40 thuis ben!

Structureel te laat of helemaal niet komen van de taxi

Betrokkene zou na de training van de voetbal door de taxi opgehaald worden. De training was om 21.00 uur beëindigd en hij zou uiterlijk 21.30 uur opgehaald worden. Om 21.40 heb ik de taxi gebeld en gemeld dat betrokkene nog niet is gehaald. Ik kreeg een heel brutaal antwoord dat hij niet meer opgehaald zou worden omdat hij niet meer op de lijst stond. Wat ik ook vroeg hij werd niet direct opgehaald. Het kon nog wel gehaald worden tussen 22.15 en 22.45 uur. En als ik nog langer aan de telefoon bleef dan kon het nog wel langer duren.

Ik ben afhankelijk van de regiotaxi Twente. De taxi komt regelmatig te laat. Hierdoor kom ik te laat bv. bij de fysio-fitness, bij het speciaal zwemmen en andere afspraken. Ik heb hier erg veel last van. Ik word onzeker. Ik stuur altijd een klacht in maar heb er al zoveel verstuurd dat ik er moe, boos, chagrijnig, kwaad van word. Mijn laatste klacht; Ik had een bruiloft in Tubbergen. Ik zou 's nachts om half één opgehaald worden. Maar niemand kwam er. Ik moest toen met een gewone taxi naar huis en dat kostte mij 75 euro. Ik ben nog bezig om een klacht in te dienen want de regiotaxi heeft de fout gemaakt en de kosten zijn voor mij. Dat maakt me razend en de frustraties worden steeds heviger omdat het blijft gebeuren.

De taxi's komen vaak te laat aan op de woonvoorziening, komen helemaal niet of weer veel te vroeg en als er dan vervolgens niemand staat binnen vijf minuten dan rijden ze weg en wordt de rit loos gemeld en kan de cliënt dus wel betalen hiervoor.

Het zijn helaas klachten. Ga maandagavond altijd rolstoelaffeltenissen vaak komt er een gewone taxi in plaats van een rolstoelbus ook al is dit goed door gegeven bij de ritreservering. De terugrit is vaak veel te laat in plaats van 21.00 mag ik blij zijn als ik om kwart voor 10 opge-

haald wordt. Het is nu zover na 4 jaar ellende dat ik er hard over na denk te stoppen met tafeltennis omdat ik keer op keer veel te laat aankom en de terug rit vaak te laat is. Er rijden te weinig taxibussen zeker op maandag avond omdat er veel activiteiten ter gelijk zijn waardoor de groepen ook met de bussen rijden en er te weinig over zijn voor de rolstoelers die afhankelijk van deze bussen zijn. Vaak is het ook zo dat ik samen met een vriendin ga sporten we wonen nog geen 50 meter van elkaar af deze rit wordt zelden gecombineerd ook hebben we vaak een combirit geprobeerd bij elkaar zitten op 1 adres zodat we beiden in de bus konden maar dan nog moest er een vaak wachten en de ander zat alleen in een bus. Ik mijd zelf zoveel mogelijk de taxi anders omdat je er niet van op aan kunt. Als ik naar mijn zus wil in Oss is dit al heel vermoeiend wederom gaat de terug rit wederom mis de taxi blijkt dan geweest te zijn maar niet op het juiste nummer wederom een uur wachten voordat er alsnog een taxi komt Ben en paar weken terug met Valys naar Tilburg geweest toernooi tafeltennis. De taxi was op tijd 9.00 om 11.00 kwam ik in Tilburg aan. De bestuurder een man op behoorlijke leeftijd wist geen weg had geen tomtom en haalde behoorlijke kapriolen uit op de snelweg. Deze man reed maar 1 keer per maand op de taxibus en dat was goed te merken omdat hij heel onzeker was. Twee uur rijden naar Tilburg daar had ik geen goed woord voor over omdat het van mij uit twintig minuten is. Naast alle problemen en de klachten die zijn ingediend veranderd er weinig. Overal is iets maar dat er is iets is meer gewoon dan uitzondering.

De taxi komt 2 uur te laat om mij van huis te halen waardoor ik mijn afspraak miste, heb dus de taxi weer weggestuurd. Had geen zin meer, was toch te laat. Het vreemde is ik moet de reis wel betalen terwijl ik hem niet gemaakt heb door hun schuld. Dit slaat nergens op.

Te lang in de taxi zitten dus te laat bij afspraak, de zenuwen krijgen als ik een taxirit boek.

6 Mei 2008 Vervoer besteld bij Valys [0900-9630] voor 7 Mei om 11.30 naar Spido/Rotterdam. Er kwam geen vervoer! Weer gebeld, bleek dat ik niet genoteerd stond, als ik op dat moment opnieuw een afspraak zou maken. zou er na 1 uur een taxi komen. Daar was ik niet mee geholpen. Daar was de boot dan al vertrokken. De plaatselijke taxi heeft ons toen nog op tijd kunnen vervoeren [voor eigen rekening].

Ik had vanmiddag om 3 uur een afspraak met een journalist in Apeldoorn. De lokale vervoerder in Oss die Valys rijdt is altijd stipt op tijd. Om 13.45 u kreeg ik een telefoontje dat het taxibedrijf uit Epe (!) om 14.30 uur zou komen, maar om 14.45 u was er nog niemand en heb ik de afspraak moeten afzeggen omdat het een onhaalbare zaak was geworden. Het taxibedrijf uit Epe bleek de rit vannacht om 1 uur te heb-

ben geclaimd. Ik ben dus de dupe omdat Valys-ritten op internet staan en ze door bedrijven elders worden geclaimd terwijl ze hun afspraken niet nakomen.

Cliënt neemt deel aan een cursus, die plaatsvindt op een vaste locatie gedurende een vaste tijd een aantal weken achter elkaar. Altijd is de chauffeur te vroeg of te laat. Met een maximum van 2 uur te laat. Er nemen meerdere mensen met een beperking deel aan deze cursus. Allemaal hebben ze dezelfde vervoersproblemen en ze worden ook allemaal door een ander busje afgehaald. Je zou toch denken dat dat anders moet kunnen?

Ik heb een wvg-pas maar ik moet met de regio taxi, deze komt of te laat of te vroeg of helemaal niet. Of hij komt toch terwijl er afgebeld is. Ik heb autisme, en dit is ontzettend verwarrend voor mij.

15 Mei 2008. Taxi komt weer eens niet opdagen, een structureel probleem in onze regio. De smoes was deze keer de staking in het OV. Maar die stakingen zijn er normaal niet en dan komt de bus ook niet opdagen. Ik heb door het wachten op de bus mijn behandeling in het ziekenhuis gemist. Ik ben niet blij ik moet nu een week wachten op een pijnbestrijdende behandeling. Klachten die eerder ingediend worden worden gegrond verklaard maar er gebeurt gewoonweg structureel geen ene moer aan verbetering van de service. het is een puinhoop.

Graag wil ik mijn ervaring en zorgen doorgeven. Ik ga af en toe mee met een rolstoel busje daar mijn moeder al 5 jaar lang gebruik maakt van deze vervoers mogelijkheid. A) mijn vader van 83 heeft te maken met volgens mij 3 verschillende organisaties. streekvervoer, grotere afstanden en bij bv. ziekenhuisbezoek gelden weer andere afspraken i.v.m. vergoeding. Dit is knap ingewikkeld voor een hoogbejaarde iemand om dit te moeten regelen, daar ik niet inde buurt woon kan ik hem niet helpen. (verschillende telefoonnummers afspraken etc. Daarbij valt het mij op dat de kans heel groot is dat als zij een lange rit moeten maken er veel meer gecombineerde ritten plaats vinden. De reistijd is dan al lang en duurt daar door nog veel langer. Dit is voor een invalide bejaarde erg belastend tevens staat de rolstoel altijd achterin de bus vast en met al de drempels in de steden is dit zeker geen pretje (heeft botontkalking- risico op ruggenwervelbreuken) er is geen mogelijkheid dat je medische risico's (artsverklaring) kan melden. Bij de aanvraag kon je doorgeven dat het gaat om bv. een kerkelijk feest maar dan presteren zij het nog om 90 min. te laat te komen volgens zeggen heeft de centrale dit niet door gekregen van Valis (zei zeiden dat er in hun scherm een speciale meldingsplaats daar voor is en dat het daardoor fout gaat. Ik maak mij werkelijk zorgen hoe ik dit moet regelen als ik met haar naar de begrafenis moet van haar man/vader. Dan zal hij al begraven zijn terwijl ik nog onderweg ben! Tevens is de wantrouw en spanning bij bejaarden al groot als ze op pad

moeten laat staan als ze geen goede ervaringen hebben met deze vervoersorganisatie. Wat een ontspannen uitje moet worden zal eindigen in een bijna hartaanval en komt de gehandicapte (bejaarde)doodmoe aan! Ik hoop dat u iets heeft aan mijn ervaring en wens u veel succes. Omdat het verhaal van de klacht te veel is stuur ik als bijlage de klacht die ik ook naar het AOV Zaanstreek stuurde. Het gaat over het vervoer van onze meervoudig gehandicapte dochter A.C. Dukker, wonende te Wormer, Torenplein 6, 1531 GM Wormer. Zij wordt daar gehaald en naar ons adres vervoerd. Vandaag zou zij om 10.30 opgehaald worden werd uiteindelijk door ons zelf om 13.10 opgehaald daar men mij tot 2 keer toe mededeelde dat de computer het niet doorgegeven had aan de centrale planning. Re absurd voor woorden. Laaiend zijn wij. Hoe leg je een meervoudig gehandicapte uit dat het busje niet komt? Zie bijlage.

6 mei een reis besteld. Om 11 u van station Zwolle naar Wanningstraat 2 Zwolle. Rolstoelbus reed vlak aan mij voorbij, iemand vloot hem terug, chauffeur zei dat ik niet op de goede plaats stond (bij Valys kon men mij niet zeggen waar ik de Valys standplaats kon vinden) werd gelukkig wel naar het afgesproken adres gebracht!!!! De terug rit zou om 17.20u naar het station zijn om de trein van 18.06u te halen naar Hengelo (O) Geen rolstoelbus, maar een gewone taxi, waar ik met mijn rolstoel niet mee kon. Valys gebeld, ik zou nu om 18.30 opgehaald worden om de trein van 19.04u te halen. Rolstoelbus kwam om 18.55u te laat om mijn trein te halen. NS heeft op mij staan wachten om mij in de trein te zetten. Die hebben naar het station gebeld dat ze mij in Hengelo niet uit de trein konden zetten. NS heeft toen de zaak geregeld, om 19.26u in de trein en om 20.04u in Hengelo er uit. Ik wordt van zulk reizen 'bloednerveus' Zolang Valys bestaat is het nog niet één keer goed gegaan. Ik kan het bij de bestelling van een rit niet voor elkaar krijgen dat ze in mijn profiel automatisch kunnen zien dat ik een rolstoelbus nodig heb, ik kan al 27 jaar geen stap meer lopen. Ben door rugletsel ook niet transversabel om in een gewone taxi gepropt te worden.

Ik ben een man en heb een hersenstam infarct gehad waardoor uitval aan 2 kanten ontstaan is. Na vele omzwervingen om mijn situatie te verbeteren is het eindelijk zo dat ik behandeld wordt op de Overtoom. Ik heb na een half jaar van geregeld uiteindelijk een vervoersmachtiging gekregen voor vervoer van deur tot deur en voor mij alleen. Nou het is tot op heden nog geen keer goed gegaan te laat komen waardoor bijna een afspraak op de overtoom gemist maar door mijn vrouw gebracht toch nog op tijd. Of met nog 2 mensen in het busje terwijl dat niet mag. Wat kan je daar nou aan doen? Is er iemand die mij dat duidelijk kan maken er zal toch meer geld betaald worden omdat Connexion een machtiging heeft voor deur tot deur vervoer en voor een persoon. Helpt u mij.

Afgelopen zaterdag kwam de taxi om 14.45 uur (vaste rit) niet opdagen. Na gebeld te hebben met de taximaatschappij, werd mij verteld dat het heel erg druk was en het zeker nog wel een uur kon duren. Veel te laat dus!

Ik ben moeder van een zoon met autisme. Jaren terug ging hij 1 keer per week naar een gastgezin. Hij werd dan van school gehaald door de gastouder en kwam -als het goed was- met de taxi terug. Als het goed was omdat het ook wel gebeurde dat de taxichauffeur niet kwam, ook na herhaaldelijke telefoontjes.

Daarnaast was het altijd vreselijk met de wachttijden; of hij kwam veel te vroeg en werd hij onverwacht vroeg naar huis gebracht maar meestal veel later dan de afgesproken tijd. (half uur tot een uur) Later ging mijn zoon naar sport en heeft een keer meer dan een uur buiten in de regen staan wachten. De chauffeur had hem niet gezien en kon hem niet ophalen en ik heb toen een gewone taxi geregeld. Daarna nog een keer geprobeerd naar een vrijetijdsclubje; helaas kwam hij zo laat dat het geen zin had nog te gaan. Wij doen het niet meer.

Mijn dochter van 9 jaar met een ernstige ontwikkelingsstoornis/autisme (MCDD) gaat met het Leerlingenvervoer dagelijks van Hoek van Holland naar speciaal onderwijs in Schiedam.

Momenteel loopt het vervoer redelijk, maar de afgelopen jaren zijn er erg veel ernstige problemen geweest. Het ergst hiervan is nog wel dat je klacht nergens serieus wordt genomen, niet door de chauffeur, niet door de eigenaar van de taxi, maar ook niet door het Leerlingenvervoer JOS Rotterdam.

De problemen liepen uiteen van: - Autisme en ADHD kinderen in 1 bus: drama - buiten de leerlingen ook ouderen/zieken mee laten rijden, waardoor ziekenhuizen aangedaan werden voor en na schooltijd. - hierdoor te laat op school of te laat thuis voor medicatie - onbegrip chauffeur - wisselend beleid waardoor een autistisch kind van het 1 op het andere moment niet meer met de bus mee mag, maar met een losse taxi moet: stress - geen vaste vervanging van chauffeur, wij rijden dan zelf met de auto heen en weer - geen begeleiding op de bus, gevaarlijk, want de chauffeur moet rijden en geen begeleiding geven aan 8 autisten en ADHD-ers in zijn bus enz.

Je kunt nooit gerichte afspraken maken als je een avond naar de schouwburg wilt moet je zeker een twee uur bij rekenen want je hebt kans dat je halve stad mee rond moet. Als je naar het ziekenhuis gaat weet je nooit hoe laat dat je daar klaar bent met het gevolg als je belt m weer opgehaald te worden moet je minimaal een uur wachten.

Bij ons op de woonvoorziening maken wij gebruik van de regiotaxi service van Connexxion. deze taxi's zijn vaak meer dan een half uur te laat. met bestellen houden wij hier al rekening mee maar alsnog komt

het vaak voor dat de activiteiten afgezegd moeten worden omdat de taxi veel te laat is. Erg jammer natuurlijk.

1. Vervoer van kamer tot kamer: is 'niet bekend' bij de chauffeur, wel in computer.
2. Ik mis afspraken in ziekenhuis vanwege te laat of teveel omrijden van taxi.
3. Taxi rijdt zo lang om, dat ik plasproblemen krijg.
4. Taxi komt helemaal niet opdagen omdat hij het adres niet kan vinden
5. Het halfuurtje speling van aankomsttijd kan wel heel erg uitlopen

Vaak te laat, soms helemaal niet opgehaald. wanneer je dan telefonisch contact opneemt, wordt er gezegd dat er op het adres niemand aanwezig was. Nb: het is een school en ik reis al vijf jaar met de regiotaxi van huis naar mijn werk en weer retour.

Op zondag 180508 was er een rit besteld door mij voor mijn schoonzus. Zij zou opgehaald worden omstreeks 11.00 uur omstreeks 12.00 uur was er nog niemand na telefooncentrale gebeld deze deelde mede de rit was gedaan het bevreemde mij. Ik meldde aan hen dat mijn schoonzus nog thuis was, zij is toen na 30 minuten opgehaald en kwam pas omstreeks 13.00 uur bij mij thuis aan. 's Avonds zou zij omstreeks 20.30 uur opgehaald worden omstreeks 21.00 uur nog niet opgehaald opgebeld naar centrale er was de gehele dag een achterstand van een uur. Mijn schoonzus moest nog even een half uur wachten. Vraag naar hen waarom de klanten die opgehaald dienen te worden dan niet even gebeld konden worden. Dit was volgens de dame zinloos omstreeks 21.45 uur wederom gebeld de achterstand was er nog, men kreeg geen gehoor met de centrale en het kon nog wel 2 uur duren mijn schoonzus in paniek want de wijkverpleegster zou nog komen omstreeks 21.30 uur voor medicatie omstreeks 22.15 uur weer gebeld naar centrale hoelang het nog kon duren. Men deelde mede wel 2 uur hierna is door mij een alternatief gezocht en heeft mijn buurman haar naar huis gebracht zij was omstreeks 23.00uur thuis, omstreeks 23.15 belde de taxicentrale op dat zij er aan kwamen. Mijn vrouw heeft de chauffeur verteld dat het niet meer nodig was, de man vertelde haar dat hij net gebeld was voor deze rit mijn. Mijn vrouw heeft hem boos bedankt en de hoorn van de telefoon neergelegd.

Hij of zij komen te laat of helemaal niet.

Nu, vandaag 22 april 2008 van wegens jullie actie zijn de regiotaxi pas vandaag op tijd bij de klant aangekomen op telefonisch besteld. Meestal en op rijke dagen of weekends zijn ze half uur vertraging of 1 uur meestal op ophaal opdracht.

Taxi komt of niet of veel te laat of juist wel terwijl hij echt afgebeeld is.

Ik ben stijldanslerares voor mensen met een verstandelijke handicap. Ons dansseizoen 2007/2008 is net afgelopen, maar het taxibusseizoen was voor ons (vrijwilligers) en onze gehandicapte leden dit jaar rampzalig!! Wij dansen in Amstelveen op de maandagavond en onze leden komen uit Amstelveen, Uithoorn, Aalsmeer en Badhoevedorp. op 23-2-2008 heb ik een klachtenbrief opgestuurd naar gemeente Amstelveen. Heb daar tot op heden geen reactie op gehad. ik stuur hem bij deze ook naar jullie.

Ik ben begeleider bij een woongroep in de verstandelijk gehandicaptenzorg. Drie keer per week brengt een 8jarige vg-cliënt de middag bij ons door. Vervolgens moet de begeleiding met hem bij de voordeur staan wachten tot de bus komt. Dit kan soms wel drie kwartier duren. Tijd, die de begeleiding beter op de groep had kunnen besteden, die de client beter op de groep had kunnen besteden. alles door de tijden en de onmogelijkheid om aan elke chauffeur door te geven dat onze groep alleen telefonisch bereikbaar is. Succes met de aktie!

Valys tav de Directie Postbus 357 8260 AJ KAMPEN Betreft: Klacht Den Bosch, 18 april 2008 Geachte mevrouw/heer, Op 6 april jl. was ik weer eens gedoemd van Valys gebruik te maken. Door bittere ervaring wijs geworden heb ik de ritten van die dag ruimschoots van tevoren aangevraagd, namelijk op dinsdag 1 april jl. Het ging om een rit van mijn huis naar Oploo en weer terug. Ik heb op die 1e april wederom aangekaart dat ik het expres ruimschots van tevoren aanvroeg in verband met het feit dat de taxibedrijven, die Valys steeds meent in te moeten huren, blijkbaar de situatie in de binnenstad van 's-Hertogenbosch niet kennen en er dus niet mee weten om te gaan. Mijn vroege reservering geeft dan ruimte voor research op dit gebied, de mogelijkheid tot het aanschaffen van toegangspasjes voor de binnenstad ten behoeve van de werknemers van onderhavig bedrijf of het geeft de gelegenheid om de rit bijtijds te weigeren, zodat Valys in staat is om een ander bedrijf te zoeken. Ik legde dit uit aan het meisje dat de ritten aannam en zij beloofde dit alles als opmerkingen bij de reserveringen te voegen. Voor een rit van 13.00 u. zit men uiteraard al om 12.45 u. klaar. Ik ook natuurlijk! Om 13.10 u. werd ik gebeld door een onzeker klinkende chauffeur die drie straten van mij verwijderd was en mij vroeg wat hij moest doen: Ik sta aan de Lepelstraat. enz. Mijn uitleg: Heb je een Tomtom? Rijd dan om naar de Orthenstraat, bel aan bij de zuil en vraag toelating tot de Visstraat, sla bij Kees Kroket de Karrenstraat in, want het verlengde van de Karrenstraat is de Dode Nieuwstraat. Aan het einde rechts woon ik. Mevrouw, Mijnheer, dit zou een kwestie van 5, hoogstens tien minuten moeten zijn. Tegen 14.00 u. heb ik Valys maar eens gebeld om te vragen waar de taxi bleef. Na enige minuten wachten kwamen ze met het verhaal dat de boel opge-

broken was, de taxi was opgehouden, maar dat hij er nu aankwam. Ik ben toen naar beneden gelopen met de gedachte, dat de taxi me dan niet voorbij kon rijden en dat ook nog eens nodeloos zou ophouden. Wel, ik heb op straat een kwartier staan kleumen. Om 14.15 u. kwam de taxi eindelijk pas voorrijden. De stamelende excuses van de chauffeur omvatten het volgende: - Het was zijn eerste dag; -Hij kwam niet uit 's-Hertogenbosch, maar uit Arnhem, door een groot bedrijf, ook uit Arnhem was deze rit via via doorgegeven aan zijn bedrijfje; - Wel nee, het was niet opgebroken, hij was verschillende malen de Visstraat (ondanks mijn aanwijzingen) voorbijgereden en kwam dan op de markt terecht en wist dan helemaal niet meer wat te doen; In uw brief van november 2007 heeft u mij bezworen dat Valys deur tot deurvervoer garandeert. Het spijt me te moeten zeggen dat ik het rapportcijfer nog steeds niet op voldoende kan zetten: het is hoogstens een 1 voor de moeite, vanwege een behoorlijk verpeste middag, temeer, daar de rit terug ook flink te laat was. Nu vraag ik me in gemoede af of het ooit nog wel goed komt tussen mij en Valys: Welke maatregelen zijn er nog te nemen? -Wil VALYS voor een dubbeltje op de eerste rang blijven zitten of gaat ze fatsoenlijke prijzen aan fatsoenlijke bedrijven betalen, zoals van Alebeek, Mobitax of Brouwers? Rest mij alleen nog te melden dat ik wederom een kopie van deze brief aan de Ooglijn van Viziris zal sturen en dat ik binnen de vijf (werk)dagen na dagtekening een doorwrocht antwoord van u verwacht en dat u daarbij de gebeurtenissen van afgelopen jaar in beschouwing neemt, zodat u eindelijk eens met structurele maatregelen zult kunnen komen. Ik wil in dezen best als testpersoon dienen, al vind ik niet dat dit dan van mijn karige kilometer budget mag afgaan. VALYS kost mij toch al genoeg bloed, zweet en tranen.

Altijd te laat,gemaakte afspraken zoals in het ziekenhuis worden daardoor bemoeilijkt, geen onderlinge goede communicatie-centrale-chauffeurs, centrale schuift alles af op, totale afhankelijkheid van de persoon die er mee moet, geen keuzes in andere taxibedrijven, wanneer je de centrale belt duurt het erg lang tot een 45 min voordat je te woord wordt gestaan tegen hoge kosten steeds. Geen begrip voor handicap, weinig volume in stem, geen geduld om te luisteren. Ga zo maar door teveel om op te noemen.

Uren in de taxi, er wordt met je rond gereden! Geen afspraak mogelijk over aankomst! Afschuwelijk. Het beperkt mij nog meer, en daardoor is een stukje vrijheid van mij ontnomen.

Mijn gehandicapte dochter moest ruim 3 uur wachten op haar bestelde rit. Bij navraag bleek de chauffeur aangegeven te hebben dat mijn dochter en begeleiding niet mee wilden gaan. Onzin, ze wisten niet eens dat de taxi gearriveerd was! Een paar maanden geleden was een gehandicapte vriendin bij ons op bezoek. Voor haar was een rolstoel-

taxi besteld. Na een half uur de centrale gebeld dat de taxi nog steeds niet gearriveerd was. De centrale meldde ons dat de chauffeur had aangebeld en er niet open gedaan werd. Onzin, er waren nog andere mensen op bezoek die kunnen getuigen dat er niet is aangebeld!!!! Via goedwillende taxichauffeurs en een telefoniste hebben wij vernomen dat ook zij het idee hebben dat er vaker gelogen wordt. Een trieste en uitermate bedenkelijke situatie, die zelfs lichamelijke ongemakken heeft veroorzaakt.

Wij zijn blij met dit klachten initiatief want we hadden zelf al overwogen de publiciteit te zoeken. We hebben nog meer klachten dan alleen deze genoemde maar dan wordt de lijst wel erg lang. Vorenstaande klachten zijn de meest recente. Kunnen, indien gewenst, getuigen opvoeren om voornoemde klachten te bevestigen.

Mijn taxi kwam niet opdagen. Per telefoon navraag gedaan. Een andere taxi zou pas 1 1/2 uur later kunnen komen. Ik ben gelukkig door iemand thuis gebracht.

Meerdere malen maak ik gebruik van regio vervoer of Valys. Soms gaat het goed, vaak gaat het fout. Op 5 april ben ik van Amstelveen Naar Andijk geweest. Ik had om 11 uur een rit geboekt.

De taxi kwam om 11.45 uur. Op een gegeven moment vroeg ik waar we waren. Ik ben zeer slechtziende, dus borden kan ik niet lezen. In Ijmuiden mevrouw, we nemen nu de afslag naar Heemskerk. Ik was de enige passagier, maar het is geen logische route. De klantenservice geschreven, krijg je als antwoord: de chauffeur was door de navigatie in de was gebracht. Een keer eerder kwam ik uit Eindhoven terug naar Amstelveen. Dat was een gecombineerde rit. Kan gebeuren. Om ongeveer 16 uur vertrokken in Eindhoven. Eerst naar Oosterhout, dan naar Rotterdam. De passagier die daar moest zijn veranderde een paar keer van gedachten. Om 20.00 uur was ik thuis in Amstelveen. Dan kan ik u ook nog voorbeelden geven van de regiotaxi.

Ik was bij een vriendin in Zaandam. Om 18.45 de rit terug besteld. Om 19.15 belde ik maar want het werd later. Krijg je als antwoord de chauffeur is er aan de deur geweest, er was niemand thuis. Klopt niet. Er is niet aangebeld. Dan kun je een nieuwe rit boeken, om 20.15 uur moest ik terug bellen voor de juiste tijd dat de chauffeur er zou zijn. Om ongeveer 21.00. Ja, dat was dus 21.15. Maar de chauffeur zei dat het helemaal niet druk was. Hij was om 20.50 gebeld of hij mij wilde ophalen. Nog een keer zoiets meegemaakt toen ik vanuit Amsterdam naar Amstelveen ging. Ook een uur te laat, en ook hier was de chauffeur laat ingeseind. Het gaat wel eens goed, maar dit zijn toch echt nare dingen. Ik hoop dat het nog een keer ten goede veranderd. Zodat ik geen andere hoeft te vragen als ik ergens op tijd wil of moet zijn.

Bus rijdt nooit op tijd dat houdt in dat je nooit een afspraak kunt maken. Ik zit in een rolstoel maar velen rijden vreselijk hard over de

bulten in elke straat. Als je dan in een rolstoel zit kan dat zeer pijnlijk zijn. Elke klacht die je indient wordt niets meegedaan.

Er weer kwam er geen connexxion om mij naar het Concertgebouw te brengen op 19-3-2008. Zgn. een uur vertraging door file. Taxi genomen en die zei dat dat niet waar was. Schande.

Tijdsduur van de reis 1 uur, dat is veel te lang omdat iedereen moet opgehaald worden. Soms komen ze helemaal niet.

Slechte mogelijkheden vervoer als je net boven salarisgrens zit. Met regiotaxi ben je slecht af. Ze komen te laat, sta je in een koude hal te wachten, en zijn of veel te vroeg of laat om je te halen.

In de afgelopen 6 maanden is in 40% van de bestelde ritten de tijd (ver) overschreden of de taxi komt helemaal niet. Klachten die we indienen bij Connexxion helpen niets. Vandaag is de taxi zelfs helemaal niet gekomen. Wij willen graag meehelpen.

2,5 Uur wachten tot dat de taxibus komt is nauwelijks te doen.

Of de taxi komt veel te vroeg, of veel te laat en soms komt ie helemaal niet. Soms ook sta ik niet op de passagierslijst terwijl ik wél gereserveerd heb.

Een greep uit mijn ervaringen. Er zijn er meer, maar deze zijn de top-pers.

- 1) een rit met Connexxion van Amsterdam Zuid naar Amsterdam Zuid-Oost gaat, in de spits, via Amsterdam Noord. Een reisduur van 2 uur en 50 minuten. Het hersenonderzoek loop ik hierdoor mis. AGIS vergoedde hiervoor geen vervoer en daarom ging ik met Connexxion, de kosten vanwege het missen van de afspraak zijn voor mij (380 euro) en Connexxion zegt 'dat ik rekening moet houden met omrijden'. Tja, hoeveel uren zeggen ze er niet bij.
- 2) ik ben uitgescholden door een chauffeur voor hoer. En 'jullie willen luxe met een taxi door de stad rijden'. Dit door een zeer agressieve jongen met agressieve rijstijl en agressief gedrag naar andere weggebruikers.
- 3) 's avonds om 23.00 zou ik worden opgehaald in de binnenstad van Amsterdam bij het universiteitsgebouw. 's Nachts om 01.45 sta ik daar nog te wachten op een inmiddels verlaten plein. De reactie van de telefoniste: 'heeft u geen ander vervoer dan'. Nee, ik kan niet een fiets stelen en naar huis fietsen en mijn elektrische rolstoel achterlaten.
- 4) ik heb een overleg met de huisarts en het CIZ over de zorgtoewijzing. De taxi is eerst te laat, en rijdt vervolgens vlak langs de locatie waar ik moet zijn maar ik mag er niet uit. De chauffeur moet zich immers houden aan de route.

- 5) 's avonds om bijna half staat de taxi voor de deur. Zomaar eens redelijk op tijd. Helaas, het is een gewone auto en geen rolstoelbus, waar ik met een elro natuurlijk niet in kan. De chauffeur geeft aan dat hij dit om kwart over zeven al aan de planning heeft gemeld. Het antwoord was dat hij toch maar langs moest gaan 'om te kijken of het zou lukken'. Samen bellen wij de centrale en ik kan een nieuwe taxi krijgen om half 10, want regels zijn regels en ik moet me houden aan de wachttijd.
- 6) ik sta in Hoofddorp en op de afgesproken tijd zie ik de taxi voor de deur staan. Tijdens mijn worsteling de zware deur door te komen zie ik de chauffeur naar de auto lopen en wegrijden. Volgens de centrale is dit 'toevallig een andere taxi. Op een plek waar verder nooit een taxi is gezien, en toevallig op mijn tijd, en toevallig zonder dat hij de klant gevonden heeft, maar het was niet de mijne'. Anderhalf uur later sta ik er nog. De terugrit Hoofddorp Amsterdam heeft uiteindelijk 4 uur geduurd. Eerst veel te laat gehaald, en daarna een slimme chauffeur die over de Overtoom ging rijden terwijl elk nadenkend mens weet dat het daar druuuuuu-uuk is rond die tijd en de andere weg minstens een uur scheelt.
- 7) (zit ik nog goed met tellen?) Ik boek een rit naar de Kamer van Koophandel om mijn bedrijf in te laten schrijven. De taxi is te laat en de chauffeur zeer agressief. Zo agressief dat hij mij achterna loopt het gebouw in en mij de weg door de deur verspert. Uiteindelijk wordt hij door de beveiliging uit het pand verwijderd.
- 8) twee weken later tref ik deze zelfde chauffeur. Hij wordt direct weer agressief en eist van mij excuses voor het uitzetten door de beveiliging. Ik weiger excuses te geven daarvoor, de beveiliging zet immers niet zomaar buiten. Hij weigert mij mee te nemen zonder excuses en ik durf ook niet meer bij hem in de auto. Ik kan een nieuwe rit krijgen, over anderhalf uur.
- 9) Vanuit Hoofddorp word ik telkens veel later dan geboekt gehaald. Waarschijnlijk opzet omdat het dan een combinatierit kan worden met een dialysepatiënt naar Amsterdam. Dat wil ik best, maar zeg mij dan eerlijk hoe laat het wordt. Na een klacht zal dit niet meer gebeuren. Volgende keer staat er inderdaad om half twee een taxi (dezelfde die mij daar om half twaalf heeft afgezet en daar een lange pauze heeft gehouden). Mooi op tijd, maar we vertrekken niet want we mogen pas om half drie bij de volgende zijn. En wie halen we op? Juist, dezelfde mijnheer van de dialyse, alleen nu in omgekeerde volgorde. Een rit vanuit Wijk aan Zee naar Amsterdam duurde alles bij elkaar maar liefst bijna 5!!!! uur. Om half 4 besteld en tegen 10 uur thuis. Wel met een fantastische chauffeur die de rit toch nog plezierig wist te maken en zo lief was een stop te maken bij de Febo want ik was echt aan wat eten toe na mijn laatste thee met een tosti om drie uur. Naar de Support beurs: de terugweg Utrecht - Amsterdam zou gaan over Almere. Dit leek mij geen slim plan en een taxi met mij en drie anderen in 1 rit naar Amsterdam leek mij

handiger. Na wat overtuigen zag deze chauffeur dat ook in. Dit weekend wilde ik met Stadsmobiel naar buiten. Mooi weer, lekker naar het Vondelpark. Helaas, Stadsmobiel zat vol en niemand kon boeken tot 17.00. Ik kan de toestroom van klanten op een mooie dag begrijpen, maar stel dat de NS en het GVB op de stations en haltes een bord zou hangen dat er deze middag niemand kan reizen vanwege het simpele feit dat er niet genoeg chauffeurs zijn? Dan zou er toch een rel losbarsten, en dit kan gewoon. 'Helaas, we zitten vol. Morgen weer'. Dit vervoer verpest mijn leven enorm. Eigenlijk durf ik niet meer de deur uit zo en doe het dus alleen maar als het echt nodig is. En dan nog probeer daar andere wegen in te vinden; mijn muzikleraar komt thuis in plaats van dat ik naar hem ga, net als de kapper en de psycholoog. Afspraken met vrienden doen we bij mij, in plaats van gezellig ergens gaan eten. Dat werkt best, alleen is het extra geregeld en minder leuk, en kom ik op deze manier nooit ergens en dat kan toch niet de bedoeling zijn van dit vervoer? Ik kom te laat waardoor het sowieso geen zin heeft ergens heen te gaan, en dan ook de stress om weer terug te komen. En fysiek zijn dit soort wacht- en rijtijden voor mij niet te doen.

Als vrijwilliger van een activiteitenclub van mensen met een beperking, dien ik namens 3 clubleden diverse klachten in o.a. De leden worden of te vroeg maar vaak ook te laat opgehaald. Dit is niet een half uur maar vaak meer dan een uur. Dit is niet zo'n probleem als we warm in het clubgebouw zitten wachten, maar vaak bij buitenactiviteiten b.v. de bioscoop het is al twee keer gebeurd dat we uren voor de bios in de kou buiten hebben gestaan. Met als gevolg, wij gaan niet meer naar de bios, niet leuk voor de andere 7 clubleden die zelfstandig kunnen reizen. Wat voor mij de druppel was die de emmer liet overlopen is het volgende onze club begint om half 8, voor zeven uur ben ik al aanwezig ik kwam aanfietsen en in de verte zag ik de regiotaxi die aanstalten maakte om weg te rijden, hij had zijn passagier voor de dichte deur afgezet. Snel ben ik naar de chauffeur gegaan en hem gevraagd waarom hij zijn passagier heeft achtergelaten bij een gebouw waar niemand aanwezig was. Ik kreeg als antwoord ik heb het druk en moet nog meer mensen ophalen. Deze passagier kan moeilijk lopen en niet lang op een plek blijven staan (geen bankje in de buurt) De chauffeur kon niet weten dat ik degene was die in de verte aan kwam fietsen om het clubgebouw te openen. Ik kan zo nog heel lang doorgaan. Ik heb zowel klachten over de regiotaxi en ook over de taxibus van Den Haag.

Lange wachttijden breken mij op. Vaak heb ik al geen zin meer om weg te gaan.

Vaak dubbele route rijden met als gevolg veel te lang in de bus, laatst nog twee en een half uur, in plaats van drie kwartier.

Vanmorgen gebeld om voor vanavond een taxi te regelen. Krijg ik als antwoord, dat kan wel twee uur uitlopen, dat slaat toch nergens op, zo'n antwoord.

Connexxion is ziekmakend, te vaak veel te laat of helemaal niet opgehaald. Bij zo'n gelegenheid is telefonische communicatie niet mogelijk. Schoonhoven-Buitendijk=prima!

De bus komt standaard te laat op de instaptijd Valys/Regiovervoer. Ik vertrouw het regiovervoer helemaal niet! Zij komen wanneer het hun uitkomt. Dus rustig een uur later dan afgesproken. Heb altijd last van onrust bij het reizen. Klachten accepteert de regiovervoerder niet en deze worden dus niet in behandeling genomen. bij Valys kreeg ik eenmalig een standaardbrief met overmacht bij het taxibedrijf. ik heb 4 uur op ziekenvervoer zitten wachten wegens misser in de planning.

D. Ziekenvervoer

Op 15-4-2008 2 uur gewacht taxichauffeur bij hoofdingang i.p.v. radiotherapie (is toen weggegaan). Op 28-4-2008 heeft receptie de taxi gebeld om naar huis toe te gaan, deze liet ons wachten ook ongeveer 2 uur eer de taxi kwam.

Intakegesprek 31-3-2008 om 14.00 uur. Na afloop van dat gesprek hebben wij meer dan twee uur moeten wachten eer de taxi kwam.

Mijn man moet 4 maal in de week naar de dialyse. Hij moet om 1.15 een taxi en vaak komt de taxi als de aansluittijd begonnen is. Dus breng ik hem zelf. Ook kan hij haast niet in een bus maar steeds komt er weer een bus. Hij is slecht ter been.

Ik heb op tijd Connexion laten bellen vanuit het ziekenhuis, de dame heeft zelfs gevraagd mijn rit te combineren met een andere patiënte die praktisch mijn buurvrouw is. Taxichauffeur kwam wel de buurvrouw halen, maar mij niet. Nog een half uur gewacht, dus nog maar eens gebeld. Bleek dat ik geen terugrit geboekt had. Moest ik zeker weer een half uur wachten voordat zij mij aan kon melden. Ik heb uiteindelijk bijna 2,5 uur zitten wachten op een taxi.

Of de taxi is veel te vroeg of net op tijd bij het op halen voor de dialyse of we moet te lang wachten naar de dialyse dan spreek je op een wacht tijd van zeker 60 mint zo wel bij het op halen en naar huis toe brengen ik hoop dat er nu eens betere afspraken worden gemaakt want je gaat niet solen met mensen die ziek zijn.

Te lang wachten op de taxi voor het ophalen bij ziekenhuis, erg ziek, en hoge temp. Wil graag meteen naar huis toe. Erg ziek.

Te lang wachten na dialyse.

Ik schrijf namen mijn moeder die is 89 jaar en moet 3x per week naar de dialyse in het SFG Rotterdam vanaf verzorgingshuis Veenhage te Nootdorp. Het kom minstens 3x per week voor dat ze heen of terug langer dan 1 uur moet wachten op de taxi, ze is na de dialyse al ziek en knapt er dus niet van op dat ze dan niet direct naar huis kan het is werkelijk mensonterend hoe er met haar omgesprongen wordt, als ze tegen de chauffeur er wat van zegt hebben ze altijd wel een smoes, zo moeilijk kan het toch niet zijn om 8 uur heen en om 12.30 weer terug?

Te lange reistijden vanwege combinatieritten.

Te laat, niet goed luisteren ivm zieke vader zelf retour gebracht met eigen auto en dus rolstoel ergens achter gebleven; rolstoeltaxi komt niet maar gewone taxi, Komt rolstoeltaxi, dan mag lege rolstoel niet mee.

Te laat opgehaald of helemaal niet.

Op donderdag 29 mei kwam mijn taxi voor de derde keer in één maand veel (40 minuten) te laat bij het Westfries Gasthuis in Hoorn om mij na de dialyse naar huis te brengen. De taxi die mij vandaag 31 mei van huis naar de dialyse moest brengen kwam 45 minuten te laat; ik had op dat moment al aangesloten moeten zijn. Dit was de vierde keer in één maand.

Regelmatig moet ik lang op het rolstoelbusje wachten en met lang bedoel ik langer als een half uur. Twee weken geleden nog anderhalf uur. Vorige week heb ik mijn revalidatie gemist want toen was hij ook meer als drie kwartier te laat en vanmiddag heb ik ook weer een uur moeten wachten.

Ik dien een klacht in namens een aantal dialysepatiënten van het Amphia ziekenhuis in Breda. Een aantal patiënten wordt structureel te laat of niet opgehaald voor of na de dialysebehandeling. Dit is erg vervelend: mensen worden daardoor te laat aangesloten (en worden daardoor ook later weer afgesloten) Of moeten uren wachten terwijl ze zich erg ziek voelen. Er is zeer veelvuldig contact met de centrale, maar er verandert niets! Het gaat voornamelijk om patiënten die via Achmea, Ohra, Menzis via connexxion worden vervoerd. voorbeeld: 1 meneer heeft thuis een terminaal zieke vrouw, die eigenlijk niet alleen kan blijven. Hij wil dus zo snel mogelijk naar huis! hij woont niet ver van het ziekenhuis, maar het duurt vaak uren voordat hij thuis is. Ander voorbeeld: mevrouw verblijft in zorghotel, is zéér ziek van het dialyseren, en moet dan regelmatig uren wachten op taxi. Soms wordt ze gewoon niet opgehaald. Schrijnend!

Afspraak voor vervoer van nierdialyse patiënten: woensdag van 13.00 tot 13.30, Zorgtaxi arriveert na 3 aanmaningen om 14.20 uur.

Al 10 jaar maak ik gebruik van zorgvervoer Bios, voorheen Bornekamp. Het is de laatste tijd bizar hoe laat ik pas opgehaald word. Ik ben dialysepatiënt, afgelopen week was het weer helemaal mis; 's avonds om 19.00 klaar, 21.05 pas thuis! En dat in mijn toestand!

Zondag 18 mei heb ik een uur moeten wachten op mijn taxi rit naar huis na een ingrijpende dialyse. Dit is zeker niet de eerste keer en erg vervelend.

VGZ verzekerd. Ik moet 's avonds na dialyse vaak een half uur wachten op de taxi en vaak nog langer.

Ze zijn altijd te laat, moet soms 1 uur tot soms 2 uur op ze wachten of ze zijn je gewoon vergeten. Ben het zat, na dialyse wil ik naar huis. Ik moet na de dialyse lang wachten voordat ik wordt opgehaald. VGZ verzekerd.

Ik ben dialyse patient en ik moet altijd zo'n 10 á 15 minuten aan de lijn blijven hangen wanneer ik een taxibedrijf bel.

De taxi komt vaak te laat; tot een uur wachten. Ik ben bij OHRA verzekerd

Bus al twee keer te laat waardoor ik te laat kwam op afspraak.

Door de lange wachttijden mis ik (vrouw 76 jaar) dikwijls de afspraak-tijd met het ziekenhuis. In mijn geval van levensbelang ivm nucleaire kuur vanwege kankerbehandeling. De taxi's zijn daarnaast in zéér slechte staat.

Is het normaal als de taxi je niet komt ophalen als die wel besteld is? Ik ben het er ook niet echt mee eens dat je 2 á 2 1/2 uur moet wachten in het ziekenhuis.

Soms komt men te vroeg, soms komt men te laat. Een uur speling is te lang!

We kunnen pas na 1 uur opgehaald worden omdat de gegevens verkeerd zijn ingevoerd. Op de heenweg hebben ze de verkeerde taxi gestuurd en dan moet ik een uur wachten.

Aangesloten bij Bies vroeger Bornkamp. 3 kwartier tot 3 uur te laat! De planning is zeer slecht! Chaos! Taxi bestellen: er wordt niet geluisterd. Taxi komt al om 8.45 uur terwijl hij besteld was om 8.00 uur.

De taxi ziekenvervoer komt altijd te laat. Ik zit soms een te wachten en kom dan te laat bij de klaraziekenhuis. Ik ben het nu wel zat. Doe er wat aan. Dank u.

Taxi is vaak te laat na de dialyse (30 min) en rijdt vaak om, met regiovervoer erbij, ben dan vaak 1,5 uur op pad, ipv 45 minuten.

Als ik naar huis toe wil vanuit de dialyse in Eindhoven moet ik lang wachten.

Menzis ziekenvervoer schiet vaak tekort; In 50% van de gevallen slecht personeel, verouderde bussen (slecht materiaal), rolstoel wordt niet op goeie wijze vast gezet, niet altijd een gordel, niet altijd rekening met de patient gehouden (verwarming aan, rustig rijden), wanneer te laat; er wordt nooit gebeld.

Bij bestellen van een taxi moet ik lang wachten voordat er iemand aan de telefoon komt. Kan 10-15 minuten duren soms.

De chauffeurs zijn altijd vriendelijk geweest maar ze komen altijd te laat. Niet zo maar te laat maar vreselijk te laat. Dat gaat dus altijd ten koste van mijn afspraken in het ziekenhuis.

Ik heb ernstige klachten vanwege de andere aangenomen ritten er is geen dan wel grote vertraging dan wel we hebben tot 18.00 geen taxi's want dan rijden wij Salcon (soc. dienst verlening) en school kinderen of wel we hebben nu orders van de gemeente effe wachten u doet toch de hele dag niks.

Voor staaroperaties moest ik de laatste tijd regelmatig naar het ziekenhuis naar specialisten, waar ik helaas geregeld te laat kwam en ik daardoor moest wachten op mijn beurt. Ik was zéker 20 minuten te laat. De terugreis kon je vanuit het ziekenhuis doorgeven en dan werd er gezegd dat er binnen 20 minuten een taxi kwam. Helaas is dit óók al gewijzigd en moet je zéker een half uur wachten voor de terugreis. Als je een operatie of een of andere ingreep hebt gehad, wil je wel zo gauw mogelijk naar huis. Kan dit gewijzigd worden ? Ook kom ik geregeld te laat bij een fysiotherapeut wat ook vervelend is. Wij hebben geen auto en moeten dus maar zien hoe er te komen. De burens hebben óók de auto niet altijd thuis. Vroeger heb ik van dit alles geen last gehad - hoe is dit te verklaren ? Ik geef de chauffeurs geen schuld omdat zij doorgegeven krijgen hoe het moet. Ik heb al 3 klachten zélf destijds weggestuurd en kreeg de reiskosten vergoed maar daar schiet ik dus niets mee op. Graag onderzoeken dus en bij voorbaat dank !

Het komt regelmatig voor dat ik te laat op de afspraak ben. Je wordt gebeld als je thuis opgehaald wordt, je kunt je dan klaar maken voor vertrek, de taxi zou dan binnen 7 minuten arriveren, het komt geregeld voor dat de bus pas na 15 minuten arriveert. Als je naar huis wilt,

moet je soms meer dan een uur wachten voor je opgehaald wordt. Soms moet je onnodig omrijden! Als je een klacht indient, dan is het niet waar of het kan wel eens een keertje anders lopen dus er verandert niets!

1 ½ uur te laat thuis opgehaald voor dialysebehandeling. Er was een storing bij de taxicentrale.

Te laat opgehaald.

Je moet te lang wachten op ze en ze zijn vaak te laat. Dan daar bij weten sommige nog geens eens hoe je een rolator moet in klappen of e komen met een auto waar geen rolstoel in kan dit moet al vermeld zijn bij je nummer die je moet doorgeven. Dan zijn de routes onlogisch en zieken willen zo snel mogelijk thuis zijn en met zo min mogelijk mensen reizen en niet alles te hoeven uitleggen.

Ik ga 3 keer per week naar de dialyse in Zwolle met taxi. Gaat met taxi Witteveen Vanmiddag weer te laat van huis opgehaald.

Tot nu toe is mijn taxi in mei al 2x te laat gekomen, dus (veel) meer dan een kwartier na de afgesproken tijd. In de regel word ik vervoerd in een tamelijk versleten en oncomfortabel busje dat met name op de snelweg een hels lawaai maakt.

Ik zit bij de Vetax in Eindhoven die rijdt mijn naar blixembosch revataltiedatiecentrum toe. Ik voor het eerst met ziekvervoer mee gin ben ikke 5 keer als mis lopen in blixembosch en gisteren heb een bus om half 4 maar dat word half 5 die moes eerst naar Tilbrug toe daarna mijn op hallen ik kan er niks meer op plan het hum ik heb voor woensdag middag zelf de taxibus gebelt om mijn laat op hallen. ik moet om 4 uur thuis kun jullie er wat er mee doen ik zit in rolstoel. Groetjes Dennis.

Regelmatig komt de4 taxi bus te laat, zodat ik een gedeelte van mijn revalidatie therapie mis. Klagen bij de zorgverzekering heeft geen zin, want deze antwoorden u moet maar even wachten of wij niets anders kunnen ik ben rolstoel gebonden. Als jezelf niet op tijd klaar staat scheuren ze naar 10 minuten gelijk weg. Of de zorgverzekeraar zegt u moet u tijden maar veranderen, maar dit heeft toch geen zin al is het vroeg of laat ze komen toch niet op tijd.

Connexxion is ziekmakend, te vaak veel te laat of helemaal niet opgehaald. Bij zo'n gelegenheid is telefonische communicatie niet mogelijk. Schoonhoven-Buitendijk=prima!

De bus komt standaard te laat op de instaptijd Valys/Regiovervoer. Ik vertrouw het regiovervoer helemaal niet! Zij komen wanneer het hun

uitkomt. Dus rustig een uur later dan afgesproken. Heb altijd last van onrust bij het reizen. Klachten accepteert de regiovervoerder niet en deze worden dus niet in behandeling genomen. bij Valys kreeg ik eenmalig een standaardbrief met overmacht bij het taxibedrijf. ik heb 4 uur op ziekenvervoer zitten wachten wegens misser in de planning.

E. Regiovervoer

Van tevoren afgesproken tijd en dan niet komen opdagen, weer bellen.

Het regelmatig niet of te laat ophalen van passagiers door de regiotaxi terwijl je zeker weet dat de rit goed aangevraagd is. Bij navraag hoor je veelal dat de rit niet geboekt staat of op een verkeerd adres of verkeerde tijd. Ook zeer moeilijk om adreswijzigingen goed in het systeem van de regiotaxi te krijgen. Annuleren of wijzigen van vaste ritten gaat vaak mis. Deze ervaringen heb ik als medewerkster in de gehandicaptenzorg in de gemeente Doetinchem.

Een combinatierit van 15 minuten duurt soms een uur. Ook het wachten duurt lang (1 uur ipv 15 minuten), soms word je zelfs vergeten.

Connexxion is ziekmakend, te vaak veel te laat of helemaal niet opgehaald. Bij zo'n gelegenheid is telefonische communicatie niet mogelijk. Schoonhoven-Buitendijk=prima!

Ik heb een medische verklaring voor enkel vervoer met individuele taxi (geen bus). Valys besteedt het uit, uiteindelijk toch iedere keer met bus vervoerd. Rit: Helvoirt-Deventer, met dubbele hernia opgehaald om 09:15, aankomst 12:40!

De bus komt standaard te laat op de instaptijd Valys/Regiovervoer. Ik vertrouw het regiovervoer helemaal niet! Zij komen wanneer het hun uitkomt. Dus rustig een uur later dan afgesproken. Heb altijd last van onrust bij het reizen. Klachten accepteert de regiovervoerder niet en deze worden dus niet in behandeling genomen. bij Valys kreeg ik eenmalig een standaardbrief met overmacht bij het taxibedrijf. ik heb 4 uur op ziekenvervoer zitten wachten wegens misser in de planning.

Doodziek word ik van die taxi, ik moet elke 14 dagen naar Rotterdam voor behandeling maar 9 van de 10 keer komt de taxi te laat met als gevolg dat ik weer te laat bij het ziekenhuis aankom. Een keer moest ik van Rotterdam terug naar IJmuiden maar we moesten onderweg iemand uit Abcoude ophalen die woonde helemaal in het boerenland tegen Weesp aan, eenmaal op de snelweg stond er een file, gevolg: Ik was pas om 7 uur thuis, terwijl ik normaal om 4 uur thuis had moeten zijn. Vorige week was het nog erger, ik had om 15.00 uur afgesproken maar de taxi kwam om 17.30 uur en als klap op de vuurpijl moesten we ook nog door de spits naar Barendrecht, dwars door

Rotterdam. Dat is nota bene de hele andere kant op. Ik kan u vertellen dat je daar niet op zet te wachten als je 3 1/2 uur aan het infuus gezeten hebt en doodmoe bent. Dit zijn nog maar twee voorbeelden maar ik kan er ondertussen een boek over schrijven.

Geen belservice terwijl wel afgesproken is. Te laat bij heenrit(niet gebeld) Telaar bij retourrit(1 uur in de kou gestaan.(niet gebeld).

Hallo, zelf maak ik geen gebruik van de regio taxi. Maar van anderen hoor ik zo veel klachten. een compleet circus. Er zijn familie leden al meerdere malen niet opgehaald. Een vriend wil een Taxi, die hij over een uur kon bestellen. Een kwam die een half uur te vroeg, wij waren nog in de stad. Op nieuw bellen pas na ruim een uur kwam die pas. De Taxi hoort op de afgesproken tijd gewoon te zijn. binnen 10 minuten moet je een taxi kunnen bestellen. andere voorwaarden zijn onmensvriendelijk.

Op zondag 11 mei j.l., 1e pinksterdag, belde ik om 22.00 uur de regiotaxi met het verzoek mij van de Hyacinstraat 19 naar de Buitenhof 62 in Swifterbant te brengen. Zou er met een half uurtje zijn. Al wat er kwam, geen taxi. Om 23.00 uur weer gebeld, dan krijg je het bandje: 'alle medewerkers zijn in gesprek, u wordt zo spoedig mogelijk geholpen.' Dit 21 minuten lang, allemaal op een 0900 nummer. Toen kreeg ik te horen date het ontzettend druk was en er momenteel geen taxi voor me was. Kon nog wel 3 kwartier duren. Dat impliceerde dat ik om ±0.35 uur zou worden opgehaald. Geen enkel probleem mee. Om ± 0.50 uur weer gebeld. Kreeg ik de volgende reactie (van Maria?): 'de taxi is geweest doch er werd niet open gedaan' Dit uiteraard fel tegengesproken. We zaten de hele avond in de kamer (aan de straatkant) en er had geen taxi gestopt en er was ook niet aan de deur gebeld. (wij vermoeden dat de taxi wel is geweest maar op de Buitenhof (het adres waar ik naar toe moest) i.p.v. d Hyacintstraat. Vervolgens werd er gezegd; 'mevrouw, geen discussie mogelijk en we hebben geen taxi meer voor u.' Mijn antwoord:'dat wil ik ook niet meer!' Dit slaat echt alles. Blij voorheen de fa. Zoet heb ik nog nooit zoiets meegemaakt. Ook van andere ' gebruikers' heb ik diverse klachten gehoord.

Helaas zeggen de mensen dat ze een klacht zullen indienen, doch vergeten het dan weer of weten niet hoe ze dat moeten omschrijven. LEVE CONNEXION!!!! Nu ik dit schrijf, zit ik me weer kwaad te maken. Gelukkig konden ze op de Hyacintstraat een slaapplek voor me creëren. Anders had ik niet geweten hoe ik thuis had moeten komen aangezien het voor mij te ver lopen is. Ik hoop dat u hier nota van zult nemen. Want wat hebben we nog meer te verwachten van Connexion, die ons ook al de bus 's avonds en het weekend heeft afgenomen.

Deze klacht stuurde ik Regiotaxi Haaglanden Om 17.30 uur had ik een taxi besteld om op 02 juni 2008 samen met een vriend vanuit zijn huis te gaan naar een avondwake. Om 18.00 uur maar eens bellen waar de taxi blijft. "onderweg meneer het verkeer zit tegen, maar hij kan elk moment aanbellen" (goh, wat moet je als je bij Regiotaxi werkt toch goed kunnen liegen wellicht is poken voor de medewerkers een goede tip!). 18.23 uur nog maar eens bellen 'onderweg meneer, de taxi kan elk moment aanbellen'. 18.35 uur, eindelijk was ik onderweg naar Den Hoorn, daar was op pasnr om 19.00 uur een taxi besteld om naar de avondwake te gaan die om 19.30 uur begon in De Lier. Tijd zat dus zou je denken. Maar helaas je reist immers met Regiotaxi Haaglanden. Om 19.35 uur verscheen pas onze taxi naar De Lier. Om 20.30 uur hadden we de taxi naar Den Hoorn terug besteld. Toen deze er om 20.50 uur nog niet was besloten we mee te rijden met een gewone taxi; kosten € 42,80. KORTOM: Regiotaxi moet zich schamen, te laat op zo iets belangrijks en dit is vooraf aangegeven (slechte reputatie soms?)! Beide ritten worden natuurlijk niet betaald, sterker nog wij verwachten geld van u, en wel die € 42,80. U kunt dit overmaken op giro.

Het eilandelijk maken van de Regiotaxi per 1 januari 2007 betekende ongetwijfeld voor veel bewoners van Goeree Overflakkee een unieke kans en nieuwe mogelijkheden. Voor de bewoners van Middelharnis bestond dit vervoer al en bracht deze uitbreiding echter een aanzienlijke verhoging van de vervoerskosten met zich mee en heel vaak een enorme uitbreiding van de reistijd. Ter illustratie: Een kwartier vóór de afgesproken rit moet men gereed zijn, maar het kan ook zo uitlopen, dat de taxi pas een kwartier na de afgesproken tijd komt voorrijden. Ingeval er reeds andere passagiers in de taxi zitten worden die eerst op hun bestemming gebracht. Daardoor kan de rit (voor 2 zones) al tot een half uur langer vergen. Stel: u dient om 10.00 uur bij de cardioloog in het ziekenhuis te komen. U spreekt af om 09.00 uur te worden opgehaald. Men staat dan gereed om 08.45 uur. Echter, de taxi komt pas om 09.15 uur voorrijden. Er wordt nog ruim een half uur omgereden voor andere inzittenden en tegen tien uur komt men, tamelijk opgewonden of men wel op tijd zal komen, in het ziekenhuis aan. Nog even naar het toilet (dat is na zoveel tijd soms best nodig) nog even melden bij de assistente en de hartslag is gegarandeerd veel te hoog, zal die specialist constateren. Wanneer de oorzaak niet verteld wordt heeft men kans op wéér een pilletje erbij voor een te hoge bloeddruk. Ook is een dergelijke rit absoluut niet te doen ingeval men zich bovendien nuchter moet melden. Nóg vroeger afspreken heeft geen zin want ook dan er is immers geen aankomstgarantie. In de nieuwe regeling zijn ritten naar een begrafenis/crematie, huwelijksplechtigheden, officiële jubilea en examens mogelijk met aankomstgarantie. Dergelijke ritten, ook wel genoemd "prioriteitsritten" gelden helaas niet ingeval men een bezoek moet brengen aan bijv. een specialist in het

streekziekenhuis. In de brochures e.d. gaat men er van uit, dat de regiotaxi niet bestemd is voor (zittend) ziekenvervoer. Daarvoor dient dan gebruik te worden gemaakt van een taxi van de zorgverzekeraar, zo wordt er vermeld. Echter, onder de definitie van (zittend) ziekenvervoer worden uitsluitend verstaan personen met terminale kanker en personen die nierdialyse moeten ondergaan. Zorgverzekeraar CZ heeft een brochure uitgegeven, waarin dit nog eens uitdrukkelijk en zeer duidelijk omschreven wordt. Bovendien zijn mijns inziens personen die - al of niet met hulp - nog zelf kunnen uit en instappen in de regiotaxi's, dan wel zittend in een rolstoel vervoerd worden, per definitie nog geen duidelijk voor anderen herkenbare patiënten. Ik kan begrijpen dat, mede om de kosten in het redelijke te houden, dergelijke ritten niet de hele dag door als prioriteitrit kunnen worden beschouwd. Dit had mijns inziens echter ondervangen kunnen worden door gedurende een bepaalde tijdslimiet, bijvoorbeeld tussen 10.00 en 12.00 uur, wel de ritten met de bestemming ziekenhuis Dirksland als prioriteit aan te merken. Een soortgelijke "verruiming van de rittijd" wordt ook door Valys gebruikt. Ik hoop dat het hele verhaal goed overkomen zal.

De communicatie tussen de centrale van Connexxion en de chauffeurs loopt vaak niet goed. Als je een taxi afbeld komt hij soms toch, en als je een taxi reserveerd komt hij soms niet. Ook dagen en tijden worden vaak verward. Hierdoor krijgt cliënt erg veel stress en kan hij/zij soms niet op zijn/haar club verschijnen, of komen ze veel te laat thuis.

Ik maak gebruik van Valys en regiovervoer. Over beide zal ik u iets vertellen. Onlangs ging ik met de Valys naar Andijk. Ik ben zeer slechtziende, dus kan geen borden lezen. Op een gegeven moment vraag ik waar we zijn. In Ijmuiden nu nemen we de afslag Heemskerk. De chauffeur reed met een navigatiesysteem. Ik was de enige passagier. Ook had ik om 11.00 uur afgesproken en hij kwam om 11.45 uur. Een keer eerder kwam ik uit Eindhoven terug naar Amstelveen. Dat was wel een gecombineerde rit. Om 16.00 uur werd ik opgehaald. De gecombineerde rit ging via Oosterhout en Rotterdam. In Rotterdam veranderde de passagier een paar keer van gedachte, zodat ik om 20.15 thuis was. Ook met de regio gaat het niet altijd goed. In Zaandam laten ze je wachten en als je dan belt wordt er gezegd dat men aan de deur is geweest maar er was niemand. Een nieuwe afspraak maken kan wel, alleen dan moet je een uur wachten en maar afwachten of ze zich dan aan de afspraak houden. Dat was ook niet zo. De chauffeur zei dat hij om 21.00 uur de opdracht kreeg, terwijl om 20.00 uur de nieuwe afspraak stond. Ik stond al die tijd beneden. Weet u wat de chauffeur zei? Mevrouw wacht voortaan gewoon boven. Terwijl aan de telefoon werd gezegd dat ik beneden moest staan.

Ik maak regelmatig gebruik van regiovervoer. Vaak ben ik te moe om een rit te boeken, omdat het wachten zo vervelend is. Heel veel verve-

lende ritten gehad. Bij regiovervoer in mijn omgeving krijg je bij klachten nog fatsoenlijk antwoord en je wordt terug. Maar hoe fijn ook het wordt terug, ik heb liever goede, in een redelijke tijd, uitgevoerd vervoer. Met regelmaat komt het vervoer te laat. ik heb over twee maanden vrij nauwkeurig bijgehouden wat niet goed ging en kwam tot 5% van de ritten die niet goed gingen. het betreft hier allemaal klachten waarop Connexxion bevestigd heeft dat ze niet goed zijn verlopen.

Wij bestellen elke week op woensdag een taxi voor een cliënt van ons en de taxi komt standaard driekwartier tot een uur te laat.

Te laat komen en heel lang moeten wachten. Ik moet me aan de regels houden, zelf doen ze het ook niet en geven dan de anderen de schuld, ligt nooit aan hun. En als ze even op mij moeten wachten rijden ze weg.

Ben voornamelijk afhankelijk van de regiovervoer en heb INDIVIDUEEL en dat weten ze niet wat het is? of ze komen altijd te laat, voorbeeld als je ze besteld voor op bezoek te gaan en je besteld de bus om 14,15 uur weet ik dat het om 14 uur tot 14,30 kan duren maar geen 1,5 uur te laat is parkstad limburg de samenwerking die is niet in orde volgens mij van de 10 ritten zijn ze 8x prompt te laat hoor

Ik ben een en een kwart uur te laat van huis opgegehaald om half een afgesproken en pas om 2 uur kwam de hopper. het is bijna onmogelijk om afspraken te maken. Je komt heel vaak te laat.

Veel te lange wachttijden en gewoon niet komen opdagen. Soms ,s avonds afspraak 9.30 uur dan wachten tot 11.00 uur. Dit is geen stijl. Chauffeur nog eens boos op mij, omdat hij naar huis wilde. Ik ook!! Dit is een van mijn klachten. Dank U, dat we dit mogen melden.

Ik ben afhankelijk van rolstoeltaxi maar hij komt altijd te laat. 2 weken geleden ben ik met Valys naar Tilburg gegaan ,ik doe daar tafeltennis voor rolstoelers ik had hem om 8.30 s, ochtends besteld en hij kwam om 9.50 en de sport begint om 10 uur ik was er pas 10.50 dus 2 uur in de bus gezeten terwijl je er maar 25 min oprijdt, het was een man van rond de 72 hij wist nergens geen weg ,had ook geen toom tom, alle taxi ritten zijn gewoon helse ritten.

Regelmatig te laat, een rit besteld om 16.30 kwam om 17.45 (22/4/08) ruim 3 kwartier te laat. Rit 31/3/08 18.40 gehaald, op plaats van bestemming 20.00 uur, rit van 20 minuten.

Ik ben begeleidster van een woonvoorziening voor mensen met een verstandelijke handicap. Wekelijks en soms dagelijks komen de taxi voor onze bewoners niet opdagen of uren te laat. Hierdoor kunnen onze bewoners niet naar hun afspraken, vrijetijdsclubs, etc. Zij worden

hier vaak erg verdrietig en onrustig van. Vooral als dit elke week gebeurt is dit erg vervelend. Zo zijn sommige bewoners al een aantal weken niet op hun vrijetijdsclub geweest omdat de taxi 2 uur te laat kwam en dan geen zin meer had om daar naar toe te gaan. Ook staan vaak onze bewoners vaak daar heel lang te wachten om op gehaald te worden om naar huis toe te komen. het is erg triest. Vooral omdat dit de laatste tijd wel meerdere keren in de week gebeurt en dat onze bewoners er echt afhankelijk van zijn.

Vaak worden de afspraken niet nagekomen. Komt vaak voor dat gevraagd wordt om een taxi om bv. 10 uur i.v.m een afspraak in het ziekenhuis om 11 uur. De taxi komt echter pas na 11 uur. De wacht\tijden zijn veel te lang en je moet wel bij de deur klaarstaan. Lang niet altijd mogelijk. Als bewoner van een zorgcentrum is dit een klacht door veel bewoners geuit.

Ze waren meer dan een uur te laat, chauffeur sprak nauwelijks Nederlands.

Soms komen ze ± 30 min: te laat en komen ze je weer ± 30 tot 45 min: te vroeg ophalen, dan ben je ± 1 uur korter bij een zieke zus.

Omdat de eigen chauffeurs van de instelling alle ritten vol hadden en ik zelfstandig genoeg was om met de regiotaxi te reizen van huis naar dagbesteding en andersom, ondanks mijn verstandelijke beperking, visuele beperking en het feit dat ik deels rolstoelgebonden ben, was de regiotaxi in Noord Limburg een goed alternatief voor mij. Echter heel vaak kwam aan het einde van de dag de regiotaxi me niet ophalen, als de begeleiding dan belde werd er gezegd dat er een nieuwe bus werd gestuurd, maar ook die kwam niet. Waardoor er alsnog een veel duurdere gewone taxi gebeld moest worden die dan wel kwam, maar ik veel te laat thuis was wat problemen opleverde met eten en het personeel van dagbesteding vaak 2 uur extra moest werken. Herhaalde malen zijn hier al klachten over ingediend echter hier horen wij nooit iets op terug. Nu ik met de veel te dure gewone taxi rijd kan het allemaal wel. En het sterke hiervan is nog dat die gewone taxi ook wordt geregeld door het zelfde bedrijf dat de regiotaxi in Noord Limburg verzorgt. Ik snap het niet. Door de bezuinigingen op het vervoer en het feit dat steeds meer mensen zoals ik buiten instellingsterreinen wonen is er alleen maar meer vervoer van mensen met een beperking nodig. Dat had de regering zich toch ook al kunnen bedenken toen zij decentralisatie invoerden. Echter het budget om dit vervoer te bewerkstelligen wordt alleen maar minder per persoon. Het volgend jaar met de invoering van de zorgzwaartepaketten in de gehandicaptenzorg komt er ook nog eens een kilometergrens aan. Dit beperkt mij in mijn keuzevrijheid voor dagbesteding en het betekent misschien dat ik dan overdag ook nog naar een andere plek moet, terwijl ik me nu juist goed thuis voel

waar ik nu ben. Ik hoop echt dat aan deze onzin een einde gemaakt kan worden, en dat bedrijven zoals van de Munckhof in Noord-Limburg eens veel beter gaan functioneren.

Ik kom regelmatig tegen dat de taxie bus zonder bericht niet komt of 1 uur te laat, gehandicapten gewoon laten staan.

Vaak is de regiotaxi te laat dan ben ik te laat voor mijn afspraak ook omdat je grote omwegen moet maken wat met een gewone auto in 15 min gaat duurt met de regio soms wel 2 uur dat is toch te gek voor woorden.

Veel te laat komen, of ze komen dan bellen ze pas en je gaat naar beneden (dit duurt te lang) en beneden aangekomen weg zijn ze. moet je weer een uur wachten

Ik heb op 1 mei een taxi om 19.00 besteld. Hij kwam maar niet, dus ik bellen, bleek dat hij het niet kon vinden.

Wachttijden zijn vaak te lang.

Bij Sherpa in Weesp maken 7 cliënten gebruik van de taxi CXX, Wekelijks krijgen wij klachten, taxi's komen soms een uur of langer te laat, of helemaal niet (!) Daardoor kunnen onze cliënten niet naar hun clubjes en daar worden ze verdrietig van.

Wij hebben 2 1/2 uur moeten wachten om weer thuis te komen. Ik had de taxi om 14.00 besteld en hij kwam om 16.30. We hebben 3 x moeten bellen voordat ie kwam (Valys)

F. Ander vervoer

Er was een vaste rit doorgegeven, maar er kwam geen taxi, stond helemaal geen rit in het systeem.

Tot twee keer toe komt de taxi resp. 1 1/2 en 2 uur te laat om mijn moeder op te halen vertrekadres, zonder dit even te melden. Tot twee keer toe kwamen de taxi's vanuit plaatsen, meer dan 60 km van de vertrekplaats.

Dat brengt in het huidige verkeer natuurlijk vertraging met zich mee. Valys is moeilijk te bereiken en ze hebben het zeer klantvriendelijk afgehandeld. De derde keer was weer hetzelfde liedje, maar als antwoord en excuses heeft mijn moeder toen een fleurop bon toegestuurd gekregen. Dit was een aardige geste. Het begint ergens op te lijken. De laatste keer kwam er een taxi uit Culemborg, de vertrekplaats. Het lijkt, dat ze leren van hun fouten, wat ons betreft.

Valys komt nooit op tijd. Wat ik echt heel schandalig vind is dat ze de reistijd anderhalf keer mogen verdubbelen, waardoor het onmogelijk is,

om op een afgesproken tijd aan te komen. Dat betekent dat ik nooit op ze kan vertrouwen.

Uren te laat na meerdere keren bellen bij vertrek en de terug rit in Februari 2008

Valys Klantenservice Postbus 357 8260 AJ Kampen Tien dagen geleden heb ik een rit geboekt bij Valys, per internet, van Purmerend vanaf mijn huis, te Koudekerk aan den Rijn, om 15.00 uur op 21 Augustus 2007. Geduldig als ik ben, ging ik pas om 15.24 bellen, waar de taxi bleef. Mij werd gezegd dat hij over 5 minuten voor zou komen rijden. Leugen nr. 1. er stond op de computer dat er op dat moment geen achterstand bleek te zijn, ik herhaal: geen tijdsachterstand! Geduldig wachtte ik tot 15.40...en belde weer. wederom werd er gezegd dat hij er zo zou aan komen, want de N11 was dicht (leugen nr. 2).... Om 16.00 weer gebeld met Valys en de Taxicentrale aan de lijn, die op mijn vraag waar de taxi bleef antwoordde dat het druk was en ik gewoon moest wachten tot 'ie kwam...Leugen nr. 3. De man gooide trouwens de telefoon erop, wat ik schokkerig vond en mij de stoom uit de oren deed komen. Om 16.20 kwam er een AMSTERDAMSE taxi voor rijden, met een jonge vrouw erin. Ik vroeg aan haar vriendelijk hoe laat zij wist wanneer ze mij op moest halen: dat wist ze niet, zei ze... en werd knalrood.....LEUGEN nr.4!!! Onderweg bleek dat ze niet eens wist waar de N11 liep- die leugen nr.2 was dus heel doorzichtig. IK DIEN DUS EEN KLACHT IN, WANT ZO GA JE NIET MET MENSEN OM: als de aanbesteding te goedkoop is geweest om een goede bedrijfsvoering rond te krijgen, moeten niet de invaliden daar de dupe van worden!!!! En het feit dat ik gewoon vergeten ben, en er duidelijk hals-over-kop zelfs een taxi uit Amsterdam moest komen opdraven i.p.v. uit onze eigen omgeving (Alphen aan den Rijn etc.) En er 1 uur en 20 minuten later dus kwam, GA DAN NIET LIEGEN!!! Leg het uit, ik ben heus wel redelijk, maar U verslijt mij als zijnde zwakzinnig dat ik u niet zou doorzien, en dat neem ik u hoogst kwalijk! Ik ben heel boos, en deze brief verstuur ik ook aan uw grootste geldschietter, het Ministerie SZ en mijn politieke Partij. Een reis, die ik om de files te omzeilen, had geboekt om 15.00 uur, liep uit tot zelfs 20.00 UUR..... ik ben, herhaling, erg boos, want daardoor heb ik een voor mij zeer belangrijke vergadering gemist, die niet meer ingehaald kan worden!! Ik wil compensatie hiervoor! Tevens wil ik hier persoonlijk antwoord op. Want dit vergeten en/veels te laat komen aanrijden is structureel, het is geen uitzondering meer, en dat is buiten proporties.

Ik ben 3 uur bezig met een 3/4 uur durende rit naar IJmuiden. ze kopen te goedkoop in OVER ONZE RUGGEN. Connection, de boosdoener hier, haalt WEL miljoenen euro's subsidie binnen, omdat ze zielig doen nu de boeken niet kloppend zijn te maken, maar door zo idioot laag in te schrijven, en het toegewezen te krijgen, worden andere

BETERE taxibedrijven de laan uit gestuurd. Connection is bezig als een koekoeksjong !!!! over onze invalide ruggen heen. Godsonterend, zo ga je niet met mensen om!

Ik maak nu 3 keer gebruik van de Valys taxi bus met mij scoot mobiel maar bij 2 keer is het grandioos mis gegaan de 2e keer kwam de bus helemaal niet opdagen ik heb na een uur wachten in de kou (December)heb heb ik na diverse telefoonjes met als antwoord van het kas je naar de muur gestuurd met vage beloftes, ik heb toen de rit geannuleerd en ook de terugrit, wel werd s`avonds gebeld dat mijn taxi voor de terug rit bij mijn broer voor de deur stond om mij naar huis te brengen, terwijl ik nog thuis zat en helemaal niet weggebracht was maar achteraf wel de rekening gepresenteerd kreeg voor de niet gemaakte ritten, en de laatste rit moest ik 1 1/2 uur wachten om mij thuis te brengen het verhaal van een gehandicapte passagier.

Ik had geboekt van Dronten naar Groningen voor een taxi (zo'n verre rit houd ik niet vol in een bus). bus (toch een bus) kwam 9.35, 'ben wat eerder moet óók om 10.00 in Apeldoorn wezen) pardon gaan we eerst n Apeldoorn? ? de rit zou gaan van Dronten-Apeldoorn-Amersfoort-Assen-Groningen!!! we zouden er om 14.30 zijn? ? dik 5 uur dat kan ik niet in hobbelende, anders kon ik echt m een trein, hiervoor heb je een pas. We zijn er in Apeldoorn uitgegaan, maar ik ben wel mijn kilometers kwijt en de euro's v Apeldoorn! Ben hier echt verdrietig en overstuur door.ik heb meerdere klachten over Valys!!

2.3 Ongemakken tijdens reis, categorie E

A. Seniorenvervoer

Erg warm in de bus!

Er wordt nog steeds gerookt in de bus en ook in de Taxi dat is geen goede ervaring ook vind ik dat de chauffeurs bij Connexxion er slordig bij lopen zowel op de bus en Taxi.

Het busje waar ik mee vervoerd wordt heeft een te hoge instap en de gordels krijg ik moeilijk vast en er is geen houvast waardoor ik heen en weer wordt geschommeld alsof ik in een kermis attractie zit maar ik ben ruim 79 jaar en zit daar niet op te wachten en in de zomer is het om te stikken in de bus want ik heb het gevoel alsof ik een sauna zit en dat geeft een verstikkend gevoel. Als het een stuk koeler is in de bus is het wel uit te houden.

B. Leerlingenvervoer

1) De reistijd is vaak te lang. Een uur en een kwartier tot anderhalf uur is geen uitzondering. Bij een direct route zou de reistijd in ca. 35

minuten uitgevoerd kunnen worden. Oorzaak is dat de leerlingen die in hetzelfde busje zitten niet bij elkaar wonen en ook worden de leerlingen over meerdere scholen 'verdeeld'. Een reistijd van 1 uur zou acceptabel zijn. 2) er is geen communicatie van vervoerders naar de ouders van leerlingen. Chauffeurwissels worden niet gemeld en ook afwijkende ophaal en terugbrengtijden worden niet gemeld. Ingevuld als ouder van een leerling in het leerlingen vervoer.

Mijn zoon wordt in de bus steeds gepest en getreiterd. De chauffeur kan niet altijd ingrijpen i.v.m. verkeer enz. Begeleiding op de bus? Ho maar, geen geld voor. Mijn zoon gaat nu niet eens meer met plezier naar school en staat elke morgen op met een depressief gevoel: alweer in de bus waar ze me pesten! Taxibedrijf kent de klacht maar kan ook niks betekenen, zeggen ze.

Mijn zoontje van 6 jaar zit 1,5 uur in een taxibus voor een ritje van 15-20 minuten. Geen begeleiding waardoor hij door grote jongens gepest, geslagen en geschopt wordt

Mijn zoon word met een touringcar naar school gebracht. Hierin zitten geen gordels. Gemeente is overgegaan naar een goedkopere vervoerder. Dus de kinderen dan maar geen gordels. Bus heeft al een keer een noodstop moeten maken met als gevolg veel blauwe bulten op de voorhoofden van kinderen in die bus. waarom met leerlingenvervoer in zo'n grote groep geen gordels. dan kan je toch ook veel beter de kinderen in de gaten houden als busbegeleidster.

Hallo Mijn dochter wordt opgehaald door Helbro Taxi te Sliedrecht, en de chauffeurs zijn meestal oude mannen, die al lang klaar zijn met werken, hihi. De chauffeurs zijn niet altijd vriendelijk tegen de kinderen, dit komt omdat de chauffeurs eigenlijk een training moeten hebben, betreft omgang met kinderen naar speciaal onderwijs. De kinderen gaan niet voor hun lol naar zo'n school. Het zijn meestal drukke kinderen, of met een beperking.

Ik vind dat ze iedereen maar als chauffeur laten optreden de meeste kennen geeneens Nederlands! Juist met kinderen met een beperking vind ik dit een vereiste! Als vaste chauffeur ziek is dan komt mijn zoon gelijk 2 uur later op school dit vind ik onacceptabel.

Het valt mij vaak op bij de school van mijn kind (speciaal onderwijs, kwetsbare kinderen, zie ik het regelmatig dat kinderen uit de taxi gezet worden, aan een drukke weg, de taxi rijdt weg (rijdt soms bijna het kind aan, dat net voorlangs de taxi oversteekt) en het kind moet moederziel alleen de drukke weg oversteken en naar school gaan. Ik zou er zelf als ouder absoluut niet gerust op zijn of mijn kind wel uit zichzelf de school zou binnen gaan en bovendien. Bovendien vind ik het onverantwoord een kind alleen de drukke weg over te laten steken. Ons kind is een aantal keer vergeten op te halen (wel later opgehaald en excu-

ses van het vervoersbedrijf) Ook is het voorgekomen dat de taxichauffeur met ons kind in de taxi nog iets anders moest doen, dus ons laat wachten. Want ons kind is niet op het gebruikelijke tijdstip thuis (vooral lastig als je daarna een afspraak hebt). Het is ook voorgekomen dat een chauffeur ons kind 'ergens' in onze wijk afzette, omdat de chauffeur er niet goed uitkwam waar ons adres was. Ons zoontje is van het type dat niet naar huis gaat, maar gaat zwerven. We waren hem dus een poos kwijt en dan haal je je als ouder een heleboel in je hoofd. .

Mijn autistische zoon (nu 9, toen 8 jaar) is tot 2x toe op het verkeerde adres afgezet waarna de taxichauffeur zonder te wachten of er wel opengedaan werd door reed. Hij was helemaal in paniek en kon pas na enige tijd bedenken wat hij moest doen. Omdat hij totaal niet verkeersveilig is en erg drukke straten over moest steken om bij oma te komen was dit nog gevaarlijk ook en niet alleen voor hem. Een kwalijke fout waar hij nog maanden door van slag was.

Bijna ieder dag een andere chauffeur, dat is voor mijn kind echt geen lolletje. (Hij zit op rec 4 onderwijs en heeft zelf PTSS, ADHD en een emotionele achterstand.)Hij heeft behoefte aan een duidelijke structuur. Een vast gezicht, die duidelijk is maar wel vriendelijk.Die de kinderen een vaste plaats geeft om te zitten zowel op de heen als terug weg. Een chauffeur die iets weet van psych.stoornissen en die begrijpt dat schelden, rare uitspraken naar en over de kinderen zeggen niet werkt.iemand die begrijpt dat als je als chauffeur een kind bij de keel!!! pakt dat het kind dan idd een grote mond geeft en zijn middelvinger kan opsteken, maar die ook begrijpt dat een kind wat nooit voorin zit, (omdat dat als een strafplek wordt ervaren)heel erg schrikt als hij dat wel ineens moet en dan denk dat hij op zijn kop krijgt. Een kind wat dan zegt'ik bepaal zelf wel waar ik zit' en 'dan loop ik wel naar huis'.Dat dat dus geen grote mond geven is, maar een enorme schrik reactie met als gevolg dat het kind niet meer met de taxi mee durft en bang is voor weer een confrontatie. Die nachtmerries krijgt van het voorval. Een groepje kinderen dat eindelijk 4 weken lang een vaste chauffeuse heeft en alle kinderen gedragen zich goed, beleeft en zonder gedonder. Ze raken aan haar gehecht. Dan wordt er op een ander traject een chauffeur ziek, met als gevolg dat deze 'vaste' chauffeur daar moet invallen en de kinderen de komende 4 weken (lees: 20x van en naar school) tenminste 7 verschillende chauffeurs zien, die vergeten ze op te halen thuis of op school. Die ontzettend laat komen waardoor je als ouder in alle staten bent en een boos, dwars en verdrietig kind thuis krijgt en dan ook nog vertellen dat ze van een andere klus 20km! verderop zijn weggeroepen, want ze hadden niemand om deze kinderen te halen. Zo, dat was een kleine greep uit de dagelijkse gang van zaken van een moeder wier kind jammer genoeg gebruik moet maken van het busjes vervoer naar en van het speciaal basisonderwijs. Een moeder die zelfs overweegt om een andere baan te nemen,zodat ze zelf kan gaan brengen en halen. Omdat

ik als ouder ook van de gemeente te horen krijg dat ik mijn kind in het gareel moet houden en dat hij zich dient te gedragen als een normaal kind! Nou, toevallig is hij dat niet. Het is een kind dat voor zijn leven getekend is en ik hou van hem met als zijn makken en nukken. En toevallig is mijn kind ook nog eens echt een lieve schat die pas dwars gaat doen als hij het niet meer snapt of zich in het nauw gedreven voelt. Alleen snapt de gemeente en het taxibedrijf dit zelf nog niet. Heb erover zitten denken om ze op dezelfde manier, met strakke hand en duidelijke regels te heropvoeden. Hebben misschien alle kinderen en ouders dan nog iets aan. Met vriendelijke groeten heel veel succes met de actie, Een Boze en Bezorgde Moeder van een Kanjer van een Zoon.

PS. Ik vind het heel erg als chauffeurs die wel hun best doen en goed voor de kinderen zijn zich hierdoor aangesproken voelen. Dat is dus niet de bedoeling!

Tijdens het noodweer een aantal weken geleden ontstond er file tussen Groningen en Sappemeer. De taxichauffeur heeft de kinderen van de zorgboerderij waar ik werk, tezamen met de andere kinderen weer naar huis gebracht, De taxichauffeur had geen zin om in de file te staan. Ik vind het belachelijk dat dit haar reden was, maar ook dat de kinderen voor een gesloten deur zouden kunnen te komen staan. Misschien waren de ouders wel naar hun werk of was er niemand bij ons op de zorgboerderij aanwezig. ik heb het bedrijf gebeld en daar de klacht ook ingediend, Zij zeiden dat de chauffeur de kinderen alleen had mogen terugbrengen als ze een telefoontje had gepleegd naar huis. maar ook dan denk ik wat een onzin, die kinderen moeten gewoon naar school. Ze waren vanuit Alteveer Groningen, al bijna op school.

Mijn kind is autistisch. De chauffeurs wisselen regelmatig, zodat er geen (broodnodige) continuïteit is. De chauffeur heeft geen kennis van de problematiek van de kinderen die hij vervoert. Er wordt dus niet adequaat ingegrepen op voorvallen die plaats vinden in de bus. soms vind er dus een escalatie plaats die mijns inziens voorkomen had kunnen worden (zoals een gevecht).

Ik ben zelf lichamelijk niet goed ter been en daardoor aangewezen op vervoer op maat en Valys zoals dat zo mooi heet. Op maat mn billen! Hoe vaak ik het niet heb meegemaakt dat ik uren stond te wachten, te laat op afspraken kwam, te vroeg werd opgehaald of zelfs samen met mijn drie (autistische) kids uren heb staan wachten. Als ik mijn boekje open doe ga je denk ik spontaan huilen. Ik ben me er zeer van bewust dat heel veel van het vervoer mis gaat door planning en werkdruk. Zwijg ik nog over de dodemansritten (twee stuks) die wij als gezin hebben mee gemaakt omdat een chauffeur duidelijk overbelast was en dus achter het stuur in slaap viel. Wat betreft leerlingenvervoer. Mijn kinderen gaan al vier jaar met de taxi. Met angst en beven zit ik elke ochtend te wachten. zou de chauffeur op tijd zijn? Alleen al dit

jaar heb ik tenminste 10 maal per kind (ze reizen in verschillende taxi's) moeten bellen of ze nog opgehaald werden. soms tot ver na tien uur, terwijl de school toch echt elke dag om kwart voor negen begint. Als een vaste chauffeur verwisseld wordt, wordt dat niet gemeld, als een chauffeur vrij is wordt er gewoon zonder melding niet gereden. En dan vinden ze het gek als je een klacht indient. Niet dat daar nu zoveel mee gedaan wordt bij de taxicentrale hoor. Je moet eerst leerlingenvervoer van de gemeente erachter zetten voor ze iets doen. Trieste zaken. zeker als je bedenkt dat het om kinderen gaat met een handicap die toch al heel veel voorspelbaarheid nodig hebben. Zwijg ik nog even over het pesten in de taxi's. wat ook de nodige schade brengt. Hoewel ik heel goed begrijp dat een chauffeur geen tijd heeft om naast het rijden op de kids te letten denk ik wel eens. wat een 'honde'baan hebben die mensen toch. ze horen achter hen een kind bedreigd worden (ging hier zover dat een van mijn 7 jarige kids toen zelfs zelfmoord wilde plegen om van het gepest af te zijn) en kunnen er niets aan doen! Wat mij betreft petje af voor de chauffeurs dus. maar een dikke vette trap na voor hun bazen en de planning van de ritten! Het wordt de chauffeurs onmogelijk gemaakt om enigszins menselijk te rijden door werk en tijdsdruk. diep triest. Maar de chauffeurs zijn helaas niet de enigen die de dupe zijn. ook mijn drie kinderen en ik zelf kunnen geen fatsoenlijke afspraak meer maken. omdat we nooit weten of en zo ja wanneer we opgehaald worden. En dat heet dan 'gelijkwaardig' vervoer. Minsiter doe hier aub iets aan. Voorgaande is een korte bloemlezing van alle 'avonturen' die wij in de afgelopen vier jaar mee mochten maken. De opstapplaats voor onze kinderen is niet veilig genoeg. Het is tevens een normale eindhalte voor lijndiensten, en dan wil het nog wel eens voorkomen dat daar 1 of meerdere bussen staan. Om in te stappen moeten onze kinderen dan midden op de weg instappen. Ook is het al meerdere malen gebeurd dat een lijndienstbus wou vertrekken terwijl zij instapten, en dus even voor de bus langs liepen. Het was duidelijk dat de kinderen eraan kwamen, en toch startte de chauffeur de motor. Op een klacht die daarna is ingediend bij connexxion is nooit meer wat gehoord. Ook doet het vervoersbedrijf niks aan de onveilige opstapplaats, wat inmiddels al drie jaar zo is. .

Geen extra begeleider voor de chauffeur, daardoor ontstaan er gevaarlijke situaties op de weg en de kinderen komen overstuur thuis. kinderen met ass hebben een strakke structuur nodig. De chauffeur heeft onvoldoende kennis van de problematiek v/d kinderen en kan daardoor niet goed omgaan met bepaalde situaties

Ik ben de moeder en ik vind dat mijn dochter met een rolstoeltaxi naar school in Arnhem gebracht kan worden en niet met een gewone bus, waarbij de rolstoel bovenop de speedy van een andere passagier gezet wordt, zodat deze beschadigd en kan gaan schuiven, nog erger

als er plotseling geremd moet worden naar de achterbank kan doorschieten. Levensgevaarlijk en onverantwoord van connexion.

Mijn zoontje van 9 is autistisch/MCDD. Sinds kort wordt hij door een busje van Connexxion naar school gebracht. Samen met een aantal andere kinderen. Al vanaf de eerste dag was mijn kind vol van verhalen over het feit dat de chauffeur kinderen sloeg of uitschold. Al na een week kwam hij overstuur thuis omdat de chauffeur hem geslagen zou hebben. Ik weet dat de verhalen van mijn zoontje altijd in het juiste perspectief geplaatst moeten worden en dat zijn waarheid niet altijd de waarheid is. Maar toch belde ik Connexxion, want een ding was mij wel duidelijk. Die chauffeur snapte er niks van. De Connexxion medewerker die ik aan de lijn kreeg was zeer vriendelijk. ik vroeg in hoeverre chauffeurs voorbereid werden op het vervoer van autistische kinderen. 'Niet' zei de dame aan de telefoon tot mijn verbijstering. Helemaal niet. Dat lijkt mij onacceptabel.

Mijn dochter heeft autisme en een verstandelijke handicap en zit op een ZMLK-school. De buschauffeur weet absoluut niet om te gaan met de handicaps van de kinderen. Hij is opvliegend, scheldt zelf of maakt flauwe grappen. Er zou een extra begeleider in deze busjes moeten zitten. Regelmatig wordt er gescholden, geslagen en gebeten. Kinderen maken zich los uit de gordel, waardoor gevaarlijke situaties ontstaan. In deze bus worden ook twee kinderen die naar een ZMOK-school gaan vervoerd. De combinatie ZMLK en ZMOK in 1 bus is absoluut onverantwoord. Al regelmatig contact hierover gehad met Gemeente Hilversum en busvervoerder Connexxion. Er is geen oplossing, een andere chauffeur of andere route waren geen opties. Ik moest haar anders maar zelf brengen en halen. Alleen heb ik nog een kind dat naar school moet (zelfde schooltijden) en een parttime baan. Kortom, geen ideale situatie!!

Er moeten bij ons 5 pubers allen met een vorm van autisme in de leeftijd van 14 tot en met 16 jaar in de zelfde taxi, met als gevolg regelmatig ruzie en grof taalgebruik naar elkaar en de chauffeuse. Ons inziens heeft de chauffeur geen of nagenoeg kennis over autisme en is het verstandiger om een rijder in te zetten, maar zoals in veel gemeentes is dit een geld kwestie en kan dit niet. De chauffeur moet regelmatig stoppen onderweg, wat ons inziens levensgevaarlijk is. Er moet meer begeleid vervoer ingezet worden, ik zou zelf nog niet met 5 pubers met autisme in een auto willen zitten, de gevolgen spreken voor zich.

A sociaal taalgebruik (vloeken, schelden) andere kinderen in taxi, en taxi chauffeur die de middelvinger naar de kinderen opstak. Kortom, school verwijst naar taxi, taxi naar school en wij krijgen er een extra opvoed probleem bij en niemand kan het wat schelen.

Het leerlingenvervoer is uiterst zorgelijk voor kinderen die naar het speciaal onderwijs moeten gaan vanwege hun stoornis/handicap. In onze regio worden alle kinderen, ongeacht hun stoornis, in een grote touringcarbus verzameld en naar school gebracht. Er wordt totaal geen rekening gehouden met de problematieken van deze kinderen en wat dit samenvoegen van kinderen met diverse stoornissen bij de kinderen zelf teweeg brengt. Ze kunnen door de opgedane spanning tijdens de busrit overdag binnen school niet naar behoren functioneren en bij thuiskomst zijn ze volledig over hun toeren en zijn hun ouders er nog uren mee bezig om ze weer met beide benen op de grond te krijgen. Je moet er als ouder zijnde zo ongelooflijk hard voor knokken om je eigen kind(eren) die recht hebben op aangepast en afgestemd vervoer dit ook daadwerkelijk krijgen. En wij, de ouders vechten al dagelijks tegen allerlei zaken en problematieken die de stoornis van de kinderen met zich meebrengen. Geef de kinderen het vervoer waar ze recht op hebben en handel niet alleen vanuit het kostenplaatje. Het lijkt momenteel grofweg gezegd op koehandel. Het gaat om kinderen beseft dat goed!!!

Mijn kind kwam uit de taxi met een striem in de nek. Ik heb verhaal gehaald bij de chauffeur en zijn leidinggevende bij de gemeente maar we werden nergens gehoord. We hebben ons kind uit de taxi gehaald omdat er nog een voorval was gebeurd en reist nu met trein en tram aangifte gedaan en de chauffeur een tegen aangifte gedaan kind met ass moest verhoort worden ,maar moeder was lastig ,kind alleen gelaten ,maar verhoor lukte niet kind met ass blokeerde, officier van justitie werd gebelt maar kon er ook niets mee naar huis en politie heeft het gezin aangemeld bij jeugdzorg onterecht dat vond jeugdzorg ook dus een ritje taxi kan vergaande gevolgen hebben.

Personeel dat scheldt, boos wordt op kinderen. Taxi doet er veel te lang over om adres te bereiken omdat er meerdere kinderen moeten worden afgehaald (naarden-hilversum ongeveer 3 kwartier)

Voor een rit van 25 km is mijn zoon anderhalf uur onderweg, gezien zijn autisme ontstaan er onderweg problemen met medepassagiers en de chauffeurs. De zorgverzekering weigert separaat taxivervoer omdat het geen 'behandeling' is maar 'school', terwijl dit een gecombineerd iets is.

Geen begeleiding in een bus met kinderen met zeer ernstige gedragsproblemen. Door natuurgebied rijden om kinderen op tijd op de plaats van bestemming te brengen. kinderen eerder en/of later van school halen omdat de chauffeur op 2 scholen moet zijn die tegelijk uit zijn. Kinderen zitten soms te lang in de taxi (1,5 uur)

Mijn zoon van 8 jaar heeft pdd-nos en een ernstige leerstoornis, hij gaat iedere dag met een grote bus (touringcar) naar school. In deze bus waar allemaal kinderen met problemen in zitten gebeurt nogal eens wat, de chauffeur kan dan niet ingrijpen want hij moet op het verkeer letten. Maar waarom wordt er door de gemeente geen geld vrijgemaakt voor begeleiding in de bus? Ik vind het onverantwoord, moet eerst iets erg gebeuren voor bij de gemeente de ogen open gaan?

Ik ben werkzaam bij MEE. Een client van mij (met een verstandelijke beperking) was chauffeur op een taxi van leerlingenvervoer terwijl ik hem hier absoluut niet geschikt voor achtte. Hij werd na 4 weken ook ontslagen maar het geeft iets aan van de selectie-procedure dat ze iedereen op een taxi zetten (zeker mbt deze kwetsbare kinderen). daarnaast hebben veel klanten klachten over het regio-vervoer; komen niet of te laat opdagen.

Mijn dochter wordt niet op een ander afgesproken adres afgezet

Slechte vervangingsregeling. Begeleiding op de bussen moet terug

Onderstaande brief schreef ik in november vorig jaar. Na een lange periode van gesukkel met vervangers, hebben wij nu gelukkig al weer een paar maanden een vaste chauffeur. Van andere ouders hoor ik wel dat de vervanging nog immer belabberd geregeld is. Zelf heb ik die ervaring ook, van toen onze chauffeur onlangs een week ziek was: 5 verschillende chauffeurs! Een drama voor een bus met verstandelijk gehandicapte kinderen. De brief is geschreven aan het meldpunt Leerlingenvervoer op www.KansPlus-PhiladelphiaSupport.nl en naar Connexxion en de Gemeente gegaan. Alle lof overigens voor de inzet van de Initiatiefgroep Leerlingenvervoer, die onder leiding van Ignace Op de Macks in Eindhoven al best veel bereikt heeft. Maar de dagelijkse klachten blijven, helaas. Eindhoven, 19 november 2007. Mijn ervaringen met het leerlingenvervoer. Ik ben Thea van de Velde. Ik ben moeder van (o.a.) Patrick van de Velde, geboren 09-09-1995 Patrick is meervoudig gehandicapt, kan (vrijwel) niet praten en heeft autistiforme gedragskenmerken. Patrick gaat sinds februari 1999 met het leerlingenvervoer naar opvang/school. Eerst met Jansen Taxi naar Orthopedagogisch Dagcentrum Monique. Daarna met Connexxion (toen nog VETA) naar Orthopedagogisch Dagcentrum Monique en vanaf augustus 2001 naar de Prins Willem Alexanderschool in Veldhoven. In de PZN-periode reed hij met Jansen Taxi en daarna weer met Connexxion. Ik was tot voor kort zeer tevreden over het leerlingenvervoer. We hebben altijd per schooljaar één vaste chauffeur gehad, zonder problemen. Onze problemen met het Leerlingenvervoer zijn ontstaan in april 2007, nadat Connexxion het stokje weer had overgenomen van PZN. Er kwam zich een chauffeur voorstellen, die 2 weken op onze route (Tongelre/ Geestenberg) reed. De kinderen in deze bus

zijn (voor zover ik ze ken) stuk voor stuk prima kinderen, maar ze hebben vaste plaatsen in de bus nodig, omdat ze niet altijd goed met elkaar 'combineren'. De chauffeur had moeite met een meisje in de bus en stond (volgens zeggen) op straat met z'n handen in z'n zij tegen haar moeder te vertellen dat zij haar dochter maar beter in de hand moest houden. Dit meisje heeft een syndroom waarbij bekend is dat zij snel overprikkeld raakt en dan geen controle meer heeft over haar reacties, ze gaat dan b.v. aan haren trekken. Haar niveau is laag, ze overziet geen oorzaak - gevolg. De moeder legde dat uit, maar dat maakte weinig indruk. Na 2 weken nam deze chauffeur van de ene op de andere dag ontslag, omdat het werk hem niet lag. Dat kan natuurlijk gebeuren. Daarna volgde een periode van 2 weken, waarin we $\pm$ 8 verschillende chauffeurs hebben gehad. In die tijd heb ik een aantal malen telefonisch contact gehad met Connexxion. Gelukkig kregen we daarna een chauffeur die de rest van het schooljaar naar tevredenheid heeft gereden. De laatste dag van de zomervakantie kwam chauffeur A zich aan ons voorstellen. Maandagmorgen tot onze verbazing chauffeur B (de 'ploegbaas'), die ons meldde dat chauffeur A zich had ziek gemeld. 's Middags chauffeur C. Dinsdagmorgen chauffeur D, 's middags chauffeur E. Woensdagmorgen chauffeur F, die de rest van de week ook reed. Maandag chauffeur G. Dinsdag chauffeur H. Deze laatste bleef $\pm$ 5 weken rijden. Een ongeïnteresseerde man, die na 2 weken de namen van de 8 kinderen in de bus nog niet allemaal kende. Hij vergat 2x op woensdagmiddag te rijden, zodat de kinderen pas tegen 14.00 uur thuiswaren (en dus ook nog geen eten hadden gehad). Zo af en toe rook hij 's morgens naar een avond van alcoholische consumpties. En toen zei hij 's middags dat hij de volgende dag niet meer kwam. De volgende (donderdag)morgen tot mijn verbazing chauffeur A. Ik vroeg hem hoe het ermee ging, ivm zijn ziekmelden op de 1e dag van het schooljaar. Hij zei nooit ziek te zijn geweest. 's Middags chauffeur I, die ook vrijdag reed. Maandagmorgen chauffeur J, maandagmiddag chauffeur K. Dinsdagmorgen chauffeur L, deze bleef de rest van de week 's morgens rijden, 's middags reed chauffeur I. Zondag kwam chauffeur M zich voorstellen, zij zou deze route verder rijden. Maandagmorgen chauffeur N, chauffeur M had zich ziek gemeld. Maandagmiddag chauffeur O. Dinsdagmorgen Esther, zij zou de rest van de week rijden. Een geweldige chauffeur! De kinderen waren weg van haar, zij deed het graag, kende de kinderen na 1 rit. Patrick begon te juichen toen hij haar de 2e dag weer zag. Donderdagmorgen moest zij op examen en stond chauffeur M weer op de stoep, ze was weer beter. Mijn zoon verstopte zich in de struiken toen hij weer een andere chauffeur zag. Ergens halverwege deze periode heb ik met Connexxion gesproken, om aan te geven dat ik de veelvuldige chauffeurswisselingen niet wenselijk vind. Dat ze (als een chauffeur er plotseling mee stopt) niet meteen een nieuwe vaste chauffeur hebben, snap ik best. Wat ik niet snap is dat er niet een vaste vervanger ingezet wordt. De vervanger die 's morgens op de stoep staat,

weet meestal zelf niet of die de route 's middags ook rijdt. Een andere moeder heeft donderdag naar Connexxion gebeld met de vraag of Esther deze route verder mocht rijden, omdat het zo goed klikte met de kinderen. Dat kon niet, zij woont te ver weg. De chauffeur die we nu hebben, is vaak chagrijnig, heeft haast, zit te jagen, klaagt over de route (te druk, veel drempels, ze krijgt er hoofdpijn van) enz. En dan is ze soms ineens redelijk vrolijk, wonderlijke stemmingsverschillen.

Conclusie: Het zou aan te bevelen zijn zoveel mogelijk dezelfde vervanger op dezelfde route in te zetten. Dat is beter voor de kinderen, die vaak extra behoefte hebben aan structuur en vastigheid. Zo kan de vervanger ook de kinderen beter leren kennen en inspelen op hun specifieke gedrag. De vervangers vinden het zelf ook niet prettig steeds nieuwe routes te moeten vervangen. Het lijkt erop alsof Connexxion een hoge hoed heeft met ritten zonder chauffeur en een hoge hoed met vervangers en dat daar per rit opnieuw uit geloot wordt. Steeds een nieuwe weg zoeken en steeds andere kinderen valt ook voor de chauffeurs niet mee. Kinderen die in stoeltjes of op zitverhogers zitten, zijn door de vele wisselingen regelmatig stoel of verhoger kwijt (deze moeten immers steeds op school gestald worden en mee naar huis gegeven worden omdat de volgende rit weer een andere bus rijdt). Er zijn zo stoelen/verhogers kwijtgeraakt. Ook rijden kleine kinderen door de vele chauffeurswisselingen soms zonder stoeltje of zitverhoger mee. Een hoogst ongewenste situatie en volgens mij verboden. Eigenlijk vind ik het onverantwoord dat er geen begeleider op deze bussen zit. Het valt voor een chauffeur voorwaar niet mee om met een volle bus kinderen door de spits door de stad te rijden. Dit zou escalaties in de bus voorkomen en de verkeersveiligheid ten goede komen. Hierdoor zouden ook sommige kinderen die nu alleen vervoerd moeten worden, weer gewoon samen met andere kinderen in de bus kunnen. Ik realiseer me dat mijn geheugen me misschien hier of daar in de steek gelaten heeft, ik kan er een chauffeur bij verzonnen hebben of ergens één weggelaten. Maar zelfs al gaat het om de helft, dan nog zijn er veel te veel wisselingen voor kinderen die gebaat zijn bij regelmaat en structuur. Als er over het bovenstaande vragen zijn, kunt u gerust contact met mij opnemen. Ik hoop dat dit schrijven eraan meewerkt dat dergelijke veelvuldige chauffeurswisselingen in de toekomst niet meer voor zullen komen.

NB: Onze chauffeur rook vanochtend naar alcohol, waarop een andere moeder een klacht bij Connexxion heeft neergelegd. Ik werd zojuist door de 'ploegbaas' teruggebeld. Hij is het met ons eens dat het nu niet goed loopt. Ik heb hem bovenstaand verhaal uit de doeken gedaan. Hij heeft gezegd dat onze chauffeur (die volgens hem de echtgenote is van chauffeur H, die ook regelmatig naar alcohol rook, zie boven) vanmorgen op het matje is geroepen en een alcoholtest heeft gedaan. Ze gaf toe gisteravond te hebben gedronken, maar de test was goed. Han heeft beloofd er aan te werken dat er zo snel mogelijk

een adequate oplossing voor deze route gezocht wordt. Hij heeft onze route zelf een aantal malen als invaller gereden en zegt dat de kinderen op deze route bepaald niet de lastigste kinderen zijn om te rijden.

C. Gehandicaptenvervoer

Zit véél te lang in de taxi.

In Lelystad was er speciaal WVG-vervoer voor mensen die niet of moeilijk met het openbaar vervoer konden. Sinds vorig jaar is dit OV-vervoer geworden dus de druk op dit vervoer werd daarmee groter. Vanaf 1 januari is er een proef gestart met gratis OV-vervoer voor 65+ en dus maken nog meer mensen, die normaal de gewone stadsbus namen, ook gebruik van deze Regiotaxi omdat dit onder OV-vervoer valt. Het regent klachten en meestal gaat het om de afhaaltijd. Een halfuur na de toegestane tijd is geen uitzondering meer. Op bepaalde tijdstippen en/of dagen worden zelfs mensen geweigerd te vervoeren en dat zijn dan mensen die NIET met de gewone stadsbus mee kunnen! Het is schandalig dat dit soort 'intergratie' zo'n averechtse uitwerking heeft want het resultaat is dat de mindervaliden weer vele stappen terug zijn naar af op deze manier! Ik heb een paar wekenlang klachten vermeld toen ik nog bij het GOL (Gehandicapten Overleg Lelystad) in een werkgroep zat. Doordat daar de invoering van de WMO een hogere prioriteit had ben ik daar gestopt want ik wilde wat aan dit vervoer doen. Nu ben ik nog steeds bereid mee te werken om dit te helpen verbeteren want individueel initiatief heeft nauwelijks effect.

Het feit dat met scootmobielen nog al eens ongelukken gebeurd zijn omdat deze niet goed vast gezet konden, betekent dat ik niet meer met de ov-taxibus mee kan want je mag er niet meer op zitten blijven maar ik kan niet zonder mijn scoot in de bus komen én zitten. Mij lijkt het inmiddels toch wel eens tijd een goed vastzetsysteem te regelen? Het is te begrijpen dat zoiets niet 1 -2 -3 te realiseren was maar men heeft nu toch al een aantal jaren de tijd hiervoor gehad! het maar een beetje zo laten dat ze dan maar niet mee mogen is een grote belemmering (lees: discriminatie) voor de scoot gebruikers onder ons, die niet zónder kunnen en toch óók eens wat verder willen dan de winkel in het dorp.

Steevast te laat! Ruig omgaan met hulpmiddelen, rollator, onbeschoft gedrag.

Ik ben ALS-patiënte met beademing en ik heb recent nog meegemaakt dat men de verkeerde taxi had gestuurd. Op zich niet zo erg als de chauffeur de moeite deed om mij in de taxi te helpen. Er werd een krukje voor me neergezet en verder kon ik het bekijken. Toen ik deze taxi weigerde werd mij te verstaan gegeven dat het mijn eigen rot schuld was en als ik een andere taxi wilde moest ik minimaal 2 uur wachten (de taxi was al een uur te laat) en ik had nog voor krap 2

uur de mogelijkheid om van mijn beademing gebruik te maken. Als ik dit geaccepteerd had was ik nu dood geweest en ik heb toen van iemand gezocht die bereid was met mij in de metro van Rotterdam naar Spijkenisse te reizen en in Spijkenisse heb ik een goede taxi vanuit mijn woonplaats gebeld die mij heeft opgehaald en thuisgebracht. Want met Connexxion kon ik niet rijden omdat ik simpelweg de taxi niet in kwam en niet werd geholpen door de chauffeur. Mijn 3 kinderen (6,7 en 9 jaar) waren daarbij aanwezig maar zoals u begrijpt kunnen ze mij niet de taxi intillen.

Ik heb 3 keer een rolstoelbusje besteld en ze sturen dan een gewone auto en ik wilde een keer naar de Makro in Delft dat kon niet met Valys was binnen de 5 zones en het regio vervoer deed het niet omdat het te ver was ze deden het wel maar met bijbetaling van 14 euro per rit en ten derde ze komen niet altijd op tijd zelfs wel eens 1 uur te laat.

Door de lengte van mijn rolstoel kan ik amper worden vastgezet en daar is met regelmaat melding van gemaakt maar ze doen er niks mee. en vaak gaat er in de nieuwe rolstoeltaxi nog meer klanten mee met een rolstoel en dan zit ik erg klem. ik kan nml niet mn benen buigen en ben 1.83 lang en ik heb veel pijn.

Ik klaag over de medepassagiers die altijd klagen: die verwachten dat het vervoer alleen voor hen rijdt en geen rekening houden met het andere vervoer op de weg: een rit willen hebben op de drukste tijden van de dag en dan boos zijn dat de taxi te laat komt.

Ik word letterlijk ziek van de bus, heb daarom medische indicatie voor taxivervoer. Valys heeft dit op 4 en 10 april aan zijn laars gelapt. Dat gebeurt regelmatig.

Hard rijden en door het rode licht rijden.

1. Op woensdag 12 maart jl. boekte ik een rit van Purmerend naar Alkmaar om 20.30 uur. De taxi arriveerde pas om 21.10 uur. Verder was het een kleine auto waarin we met ons drieën op de achterbank moesten. Ik zat klem tussen twee onbekende medepassagiers. Nu ben ik alleen maar blind en ik kan mijzelf goed opvullen, maar als je lichamelijk minder soepel bent wordt dit toch heel vervelend.
2. Twee jaar geleden ongeveer reisde ik op een maandagavond rond halfelf met Connexxion van Egmond naar Alkmaar. Gelukkig had ik een eigen stoel in een busje, want mijn medepassagier kon zijn handen niet thuishouden. De man had, zoals hij trots vertelde, tien biertjes op. Gelukkig loste de chauffeur het adequaat op, maar als je toch met zo iemand in zo'n ine auto op de achterbank zit.

Verkeerde taxi (moest rolstoeltaxi zijn) waardoor te laat op begrafenis

Klacht 1: Gehandicapte vrouw van 83 jaar, rolstoelgebonden, 4,5 uur vervoeren met een omweg, om van Veldhoven naar Gouda te brengen. Mevrouw zat niet in de gordel van wege de onkunde van de chauffeur met de plek van passagier en gordel in de bus.

Klacht 2: zelfde passagier als boven. Afspraak voor receptie bij een gezondheidscentrum te Barendrecht tussen 14:00 en 16:00 uur.

Opgehaald om 14:45 uur in Gouda. In Barendrecht stond om 14:30 uur reeds het retourbusje op het adres. Daar mevrouw er natuurlijk nog niet was, busje weggestuurd. Na vele telefoontjes, zelf uiteindelijk om 17:30 uur retourrit kunnen regelen. Mevrouw heeft hierdoor langere tijd buiten bij lage temperaturen moeten wachten.

Klacht 3: Chauffeur weet om welke passagier het gaat, ziet ook op welk huisnummer mevrouw wordt afgezet/ op bezoek gaat. Bij de retourrit wacht een busje bij ander huisnummer/belt aan? bij buitenlandse mensen. Treft natuurlijk passagier niet en vertrekt. Vervolgens kan mevrouw anderhalf uur later pas opgehaald worden door een chauffeuse die eigenlijk al vrij is.

Klacht 4: passagier zit in rolstoel klaar in portiek van flat en moet uur wachten voordat vervoerder verschijnt.

Klacht 5: chauffeur dumpt passagier laat in de avond bij voordeur, terwijl alleenstaande passagier zelf niet deur kan openen en rolstoel naar binnen kan rijden. Algemeen: met betrekking tot de ophaaltijden ernstige vertragingen waardoor uitstapjes vaak zeer kort van duur zijn en afspraken niet kunnen worden nagekomen. Grote impact op sociale leven van passagier.

Op 14 april ging ik met Valys van Zwolle naar Wapenveld. Ik had de taxi voor 14.00 uur besteld. Om 13.55 zag ik daar wel een taxi aankomen maar ik zag dat dat een gewone taxi was en geen rolstoeltaxi, dus die kon niet voor mij zijn. Om 14.15 kwam ik erachter dat die taxi toch voor mij was bedoeld. De chauffeur heeft toen naar de centrale gebeld dat ze een rolstoeltaxi moesten sturen. Tegen mij zei hij dat er over een minuut of 10 een rolstoeltaxi zou zijn. Uiteindelijk kwam er om 15.08 een rolstoeltaxi voor mij aangereden.

Ze luisteren niet voldoende naar wat je doorgeeft, en vooral dat ik een 2 meter lange ligrolstoel heb, wordt vaak vergeten om door te geven naar de desbetreffende taxibedrijf, met het gevolg dat ze met een verkeerde taxi voorkomen, waar ik niet inpas. En dat ik heel weinig energie heb, wordt ook vergeten als ze dan eerst een andere auto op moeten halen, hoeft/ kan ik niet meer weg, want dan is mijn energie al op.

De telefonist vraagt: met welk hulpmiddel reist u? Ik reis alleen, meteen opvouwbare handbewogen rolstoel. Ik ben oma geworden, ik wil mijn dochter en kl.dochter zien. Ik heb solo vervoer en wil graag gebeld worden door het taxi bedrijf. Het is een rit van Eindhoven naar

Haarlem. 10.00 uur weg en om 14.00 terug. Het liefst in een gewone taxi. Het taxi bedrijf belt niet, maar staat met een rolstoelbus voor de deur. Als ik daar iets van zeg, dat dat voor mij te belastend is, wordt de chauffeur boos. Ik moet niet zo egoïstisch zijn. Maar ik zit in mijn leefrolstoel wél achter in de bus vastgesnoerd. Heb geen hoofdsteen, de beensteun blijft niet staan in de gewenste stand door het gehobbeld, dit levert véél pijn op. Als ik braakneigingen krijg van de pijn, krijg ik het verwijt, dat ik de bus niet moet bevuilen. Uiteindelijk krijg ik te horen, dat ik mijn opdracht beter moet opgeven. De telefonist had opgegeven, dat ik naast mijn handbewogen rolstoel, scootmobiel en opblaasbed etc. mee zou nemen. Als hij dit had geweten, dan was hij met de gewone taxi gekomen, die is zuiniger in gebruik en rijdt comfortabeler. Hij was gevraagd om deze rit voor 0.90 euro cent p.km. over te nemen en dan ook nog bellen, dan hield hij niets over aan deze rit. Ik heb deze klacht bij Valys neergelegd en als antwoord, leg het maar bij de taxi centrale neer, wij kunnen er niets mee.

Veel chauffeurs houden geen rekening met mensen zoals ik. Ik heb geen rompbalans (dwarslaesie) en wordt daardoor veel te hard gereden en te laat geremd. En dan zetten ze mij ooit op een plaats neer waar ik niks vast kan houden waardoor ik mijn eigen rolstoel heel goed vast moet pakken om niet uit de rolstoel te vallen. Ik heb het al 100 keer gezegd maar ze zijn een beetje doof volgens mij en begrijpen niks van mijn situatie. En dan over drempels rijden net als een formule 1 wagen niet normaal. Dan barst ik bijna uit elkaar van woede. En dan de stoel goed vast zetten dat is ook een punt waar nog veel aandacht aan mag worden besteed.

De klachten die ik heb variëren: - slecht materiaal - chauffeurs die niet met het materiaal om kunnen gaan en/of niet de moeite nemen het goed te doen of zich er in te verliezen - veel te vroeg/te laat of niet komen - onvriendelijk gedrag chauffeur - onfatsoenlijk/onverantwoord rijgedrag. Deze klachten verschillen heel erg per taxibedrijf. Je hebt hele goed, maar ook hele slechten. Ik weet zelf wel met welke taxibedrijven (als ik zelf mocht kiezen) ik absoluut niet zou gaan rijden.

Mijn zoon (13 jaar, verstandelijke gehandicapt en rolstoelgebonden) werd opgehaald bij een oppas om naar huis vervoerd te worden. Afspraak tussen oppas en chauffeur was dat er thuis betaald zou worden. Onderweg betaalt zoonlief toch zelf, maar krijgt geen wisselgeld terug (had de chauffeur niet bij zich).

Daar komen we later pas achter als de chauffeur al weg is. We hebben vervolgens de centrale gebeld, die de chauffeur terug heeft laten rijden voor het wisselgeld. Wij hebben de chauffeur erop aangesproken dat hij: - wisselgeld moet terugbetalen - (nog belangrijker) zich aan afspraken moet houden die met oppas gemaakt zijn en af moet gaan op een ander bericht van gehandicapt kind! Aan dat laatste had de chauffeur geen enkele boodschap.

Hij kon toch niet weten dat het kind verstandelijk gehandicapt is? De bejegening van deze chauffeur naar ons als ouders was hoogst onfatsoenlijk en gaf weinig vertrouwen om onze zoon nog eens alleen met de regiotaxi te laten reizen.

Geachte Heer, Mevrouw, Als gehandicapte heb je een vervoersprobleem. Dan komt de overheid met tig oplossingen, geregeld door evenzoveel instanties. Voor de klant zijn de vele regelingen nog wel eens ondoorzichtig. Bij normaal openbaar vervoer kun je overal heen; naar je tante of naar de dokter of naar je werk. Bij speciaal aangepast vervoer is dat gesplitst. Naar je tante binnen 5 zones; regiotaxi geregeld door de gemeente. Naar je tante buiten 5 zones; Valys geregeld door VWS. Naar de dokter; Zittend ziekenvervoer geregeld door de zorgverzekeraar. Naar je werk; vervoer geregeld door het UWV. Dit houdt in dat je niet vanuit je werk naar je tante kunt, of met de regiotaxi op tijd naar de dokter. Een kleurrijk palet. Mijn ideaalbeeld is dat er voor de mensen 1 nummer komt om te bellen voor speciaal vervoer, en dat je dan net als bij normaal openbaar vervoer overal heen kunt, zonder iets te merken van het palet aan regelingen. We hebben nog wat te doen. Hieronder zijn 2 brieven gevoegd waaruit heel wat klachten zijn te halen. De 1e is een klacht van mijzelf. De 2e heb ik geschreven als voorzitter van de lokale gehandicaptenbelangengroep Stichting Luister. Helaas moet ik u ook melden dat het webformulier niet volledig toegankelijk is voor mijn blindenleeshulpmiddel. Om toch te kunnen sturen heb ik mijn ziende buurman om hulp gevraagd. De toegankelijkheidscriteria voor websites zijn te vinden op www.drempelvrij.nl.

Geachte Heer, Mevrouw, Op woensdag 5-12-2007 heb ik een rit geboekt voor donderdag 6-12-2007, 16:30 uur van kloosterstraat 11 te Groesbeek naar mijn huisadres, Ireneweg 2 te Oosterbeek. De taxibus kwam pas om 17:30 uur. Daarna waren er nog zoveel combinaties, zodat we pas om 19:35 op de plaats van bestemming arriveerden. Bij het boeken werd verteld dat voor deze afstand met Valys c.a. 40 minuten staat. Ik laat altijd de medewerker van het callcentre de vertrektijd adviseren om zo ergens op tijd te kunnen zijn. Bij deze rit zijn de aanrijtijd en omrijtijd ruim overschreden. De heenweg ging ook niet goed. Ik reisde samen met Dhr. Weisfelt van zijn huisadres Wolfhezerweg 97-34, Wolfheze. Ook hier vertrokken we een uur te laat en kwamen we pas om 14:30 uur i.p.v. 13:30 uur in Groesbeek aan. Olievlek: Om 11:30 uur zat ik klaar om met de regiotaxi naar Wolfheze te gaan om van daar te met Valys naar de bijeenkomst in Groesbeek te gaan. Zo ben ik van 11:30 uur tot 19:35 bezig geweest om 2 uur van een bijeenkomst mee te maken. Dit is meer dan 8 uur. Buiten alle proporties. Zo leer je als gehandicapte wel af om nog in de samenleving te willen participeren. Graag licht ik e.e.a. mondeling toe.

Aan: Het College van B en W van de Gemeente Renkum.

Betreft: Regiotaxi. Datum: 19-2-2008.

Geacht College, Sinds Connection de regiotaxi heeft overgenomen gaan er weer dingen mis of op zijn zachtst gezegd anders. Ons is verteld dat Connection niet het door Novio opgebouwde databank heeft willen overnemen. Ik denk dat dit waar is want de volgende dingen vallen op. Als een klant belt dan verschijnt in het Callcentre de gegevens niet meer automatisch op het scherm, men vraagt weer naar het pasnummer. Lastig voor mensen met een slecht geheugen en voor mensen die het niet zo snel kunnen vinden of voorlezen. Een klant wil naar Rijnstate en krijgt te horen dat men echt straat en nummer moet hebben. De klant kon weer bellen als zij deze gegevens had. Dit geldt ook voor kerken, schouwburgen, concertzalen, gemeentehuizen en zorginstellingen. Het "Bekende gebouwen archief" is dus weg. Er moet een klant gehaald worden bij De Gelderse Roos in Wolfheze. Vroeger stond achter de naam ook het paviljoen vermeld. Nu moest de chauffeur bij de receptie informeren en werd verwezen naar een ander gebouw omdat de receptie de gevraagde informatie niet had. Om op schema te kunnen blijven rijden werd dit als loze rit geboekt. Een blinde klant werd niet opgehaald op de afgesproken plek. Hij belde op en kreeg te horen dat de taxi wel was geweest maar weer was vertrokken omdat hij zich niet bij de taxi had gemeld. Dit was een loze rit, we kunnen over een uur een nieuwe rit voor u boeken. Na stevig aandringen verscheen na 20 minuten een taxi. Achter de naam van deze klant was de vermelding "Blind" uit de databank verdwenen. Uit de 2 voorgaande gevallen blijkt hoe belangrijk toegevoegde informatie is voor de chauffeur en de klant om een rit goed te laten verlopen. Het op rekening rijden voor verstandelijk gehandicapten en dementen is niet meer. Dit heeft al tot verscheidene moeilijke situaties geleid. Zoals een tijdrovende zoektocht van de chauffeur in een zorginstelling naar geld. Paniek bij de verstandelijk gehandicapte klant. En dan nog een paar punten die al langer spelen. De website is nog steeds niet toegankelijk. Hij moet voldoen aan www.drempelvrij.nl. Voor een beetje programmeur is het een uur werk een webformulier toegankelijk te maken. Regiotaxi erkent Valys niet als doorgaand openbaar vervoer. Dus geen aankomstgarantie. Voor ons is het doorgaand vervoer, dus niet blijven hangen op "openbaar". Het 0900-nummer is via een GSM veel te duur omdat de telefoonmaatschappijen extra in rekening brengen. De gevonden telefoonsel weigert 0900-nummers. De calamiteitenlijn heeft een gratis nummer, dat is goed, maar via dat kan men geen nieuwe rit boeken. Wij willen deze feiten onder uw aandacht brengen, omdat wij ervan uitgaan dat u ook vindt dat het belangrijk is dat er goed collectief vervoer in de Gemeente Renkum is. Wij hopen dat u in uw positie, met deze feiten inde hand, in staat bent om verbeteringen doorgevoerd te krijgen

Met Valys mag je maar een stuks handbagage meenemen. Met een hoge dwarslaesie heb ik echter voor overnachting veel meer nodig. Dit is met Valys niet mogelijk. Ik kan desnoods aan de chauffeur vragen of ik meer mag meenemen maar hij kan weigeren. Op deze manier is logeren voor mij een onmogelijke zaak.

Ik reis nog maar weinig met de rolstoelbusjes. Dit puur omdat zij nooit op tijd verschijnen! Dit geldt voor zowel het regio rolstoelvervoer van Connexxion als bij het landelijk vervoer van Valys! Beiden zijn een ramp!!! Op tijd komen lukt niet zodat ik een uur na het geplande tijdstip maar weer afbel. En dus maar weer thuis blijf. Daarbij had je bij het regio gehandicapten vervoer de mogelijkheid om en + rit te bestellen. (Dan ging je rechtstreeks van A naar B). Maar daar is men vrij snel van af gestapt. Dus ben je nu weer meer dan de dubbele reis-tijd kwijt. Een ritje van ca. 15 minuten duurt gauw een UUR. Nog een ander punt is: Bij Valys wordt het verreden bedrag automatisch van je rekening afgeschreven. Maar reis je niet mee omdat ze je niet komen ophalen, óók dan gaat het geld van je rekening en kost het véél moeite om het terug te laten storten. Ik ben tegen deze automatische betaling en heb dit aangegeven! Maar er werd geen andere mogelijkheid geboden toen Valys in beeld kwam. Dit onder het mom van: veel gehandicapten vinden dit betaalsysteem wel gemakkelijk en anders vergeten ze toch te betalen! Hoe simpel ziet men de gehandicapte medemens?! Dank voor het lezen. En Ik hoop echt op een positieve wending!

Ben 57 jaar, M.S.electr.rolstoel gebonden, nu het mooi weer is ga ik zelf weg, voor de rest zo min mogelijk met de taxi, ik kom 9 van de 10 keer verrot thuis door die verdomde taxi!!!!!! m.s. is een slopende ziekte als ze dan drie lopers ophalen en thuis brengen zit ik mij 1 tot 2 uur te verbijten!!!!!! 1 zelfs klachten worden verkeert behandeld, die dien ik niet meer in!!! mijn sociale leven is daardoor een stuk kleiner. (dit in het kort).

Het komt steeds vaker voor dat men met 3 personen op de achterbank moet zitten, vaak allemaal vreemden van elkaar. Hierbij zit je opgepropt in een taxi, je zit letterlijk tegen elkaar aan en dan mag je hopen, dat er geen gezette personen in de taxi zitten, want dan past het niet en dan moet je toch naast elkaar zitten. Hierbij is geen rekening gehouden met het menselijke aspect, en daarnaast is het ook nog eens zo, dat er een door moet schuiven naar het midden. Vaak zijn het mensen met vele lichamelijke beperkingen voor wie dit doorschuiven haast onmogelijk is en heel veel energie kost. Hiermee wordt totaal geen rekening gehouden.

Te hard rijden door bochten en over drempels. Dit is uiterst oncomfortabel in een rolstoel, mijn gewrichten gaan snel uit de kom en dit

gebeurt dus ook regelmatig in de taxibus. Ook rijden sommige chauffeurs redelijk agressief, als er iets gebeurt wat ze niet aanspreekt, meteen gas erop.

Ik reis met Valys met rostoel of scootmobiel. Vorig jaar miste ik een afspraak met een arts in Dordrecht omdat de rolstoeltaxi verschillende mensen eerst moest afleveren. Nu vorige week Woensdag 07.05.08 had ik om half twee om een rolstoeltaxi gevraagd om me naar Driebergen te brengen, een afstand van 73 km. Hij kwam redelijk op tijd. Maar hij moest nog drie mensen afzetten. Het gevolg was dat hij er ruim twee uur over gedaan heeft. Het was midden op de dag en er waren geen files. Toen ik nog zelf red deed ik er 1 uur over en als er weinig verkeer was 3 kwartier.

Ik reis met een rolstoelbusje van Connexxion. Ik ga niet heel vaak, gelukkig want op de terugweg weet ik nooit hoe laat ik thuis kom. Naar een begrafenis gaan, kost me minstens een 3/4 dag. Ook kwam er achter na de vijfde keer met connexxion dat je scootmobiel behoort vastgezet te worden, wat dus vele chauffeurs niet deden daarvoor. Ik krijg ook bijna nooit mijn wisselgeld terug, een enkele keer of als ik er om vraag. Het gaat vaak weliswaar om 20 cent, maar ja dat ik toch 20 cent.

Ondanks dat er begeleiding in de bus is (ongeveer 30 kinderen) word er gevochten. Bus rijdt al weg voor dat alle kinderen zitten. Ze weten nog steeds niet de namen van de kinderen. Hierdoor is mijn zoon al eens op een andere plaats uit de bus gelaten (hij vroeg hier zelf om maar dit moet niet mogelijk zijn). Opstap plaats veranderd zonder dat de ouders op de hoogte zijn. Hij moest een drukke rijksweg over. Communicatie met het taxibedrijf gaat moeizaam

Het totale gebrek aan communicatie als er een wisseling is van chauffeur, als er onverhoopt dingen opdoen en de chauffeur te laat is, zonder te vragen meerdere leerlingen in de taxi terwijl er een afspraak is dat je kind ALLEEN wordt gehaald en gebracht. Het komt me de neusgaten uit!

14-05-08 EMC R'dam- einsteinplaats- Joliotplaats- Roertkochplaats. Na 1,5 uur wachten kwam bus, helaas niet voor ons maar voor Joliot en rob.kochplaats (veel kortere wacgttijd nb! Na heen en weer gepraat chauffeur en bornkamp werd toestemming gegeven, einsteinplaats mee te nemene. einstein stond niet op de lijst deze chauffeur. alle 3 adressen liggen op loopafstand bij elkaar. als we niets hadden gevraagd hadden we nog langer moeten wachten. vreemde en vooral dure organisatie. hebben vaker 2-3 uur wachttijd gehad. p.s: chauffeurs vriendelijk en behulpzaam. compliment!

Connexxion Chauffeurs tonen vaak opvallend onjuist verkeersgedrag. Ik ben niet zozeer een passagier maar ken en ervaar het leed wel van menig pasagier die hiervan afhankelijk is. Daarom wil ik ook graag deze actie steunen Ik werk met mensen met een beperking. Velen zijn afhankelijk van het taxivervoer om ergens te komen. Het gebeurt veel te vaak dat mensen te laat aankomen of opgehaald worden. Dit heeft heel veel impact op hen. En met name voor de mensen met een (lichte) verstandelijke beperking en/of autisme. Omdat zij vaak assertieve en communicatieve vaardigheden 'missen' en zaken moeilijk kunnen plaatsen. Inzicht en overzicht niet hebben waarom dingen gebeuren/anders lopen of niet volgens afspraak. Het heeft invloed op hun welzijn en welbevinden, het heeft invloed op hun sociale leven en het al of niet deel gaan nemen aan activiteiten buitenshuis. Maar het heeft ook invloed op de mensen in zijn of haar omgeving/netwerk.

Gevaarlijke chauffeur, weet de weg niet, reed door rood van spooroverweg, 5x door oranje verkeerslicht. De rit van 45 minuten duurde 2 uur 15 min.

Te lange reistijd door teveel combinatieritten. Hierdoor veel hinder en pijn van verkeersdrempels, kinderkopjes en andere sierbestrating. Doordat ik posttraumatische Dystrofie heb, bezorgd mij dat zoveel pijn, dat na uren rijden weken c.q. vergaderen, bijna niet meer te doen is. Een klacht wordt afgedaan met excuses en een bericht dat de kortste weg moet worden genomen door Valys. Ook had ik een keer een chauffeur die geen idee had van waar ie heen moest, dit was Alphen aan de Rijn. Ps. ik ben rolstoelafhankelijk

Taxistoelen zijn vaak te laag. Dit geeft rugklachten. Klant komt er moeilijk uit en kan daarna meteen aan de paracetamol. Een rugklachtpatiënt.

D. Ziekenvervoer

Taxi Wittenveen stuurt chauffeur vanuit Zwolle eerst naar Hattem dan naar Genemuiden daarna IJselmuiden.

Drie x per week ga ik naar de fysio. afgl week zijn ze niet komen opdagen. ik heb een progressieve ziekte dus mij therapie is van LEVENS-belang. in flevoland vallen alle taxi's onder connexion en nu gaat er zó véél verkeerd! uiting huilen van wanhoop en ergenis.

1. Ik ben allergisch voor rook en asbakken. Bij taxi Witteveen krijg je nog steeds taxi's waarin gerookt is. De chauffeur waabij de klacht indien, zegt altijd: Mijn collegea heeft de taxi(bus) gebruikt. Idee: Taxi's controleren en boetes uitdelen.
2. Bij het ziekenvervoer wordt vaak bij ontslsg uit het ziekenhuis zoveel omgereden, dat mijn vaak vaak 1 1/2 uur in de taxi zit, terwijl hij de dag ervoor is geopereerd.

Ik heb een solomachtiging voor ziekenvervoer naar het ziekenhuis 2x per week(ik word behandeld voor leukemie)Het is van de 14 keer 3x zonder problemen goed gegaan. De wachttijden zijn lang dus als er dan al iemand in de taxi zit dan denk je ,ik ga toch maar mee anders moet ik weer 1.5 uur wachten.Ik hoor van medepatienten hetzelfde. Ik heb gebeld met PWZ(ziektekostenverzekering) of zij er iets aan konden doen, klacht ingediend nog geen antwoord op gehad. Klacht ingediend bij taxibedrijf Zeevang Purmerend. Klacht wordt gebagetaliseerd. Pissige brief erachter aan gestuurd. Momentel kan ik niet met de taxi te ziek dus leun ik weer op vriendinnen,vanwege de wachttijd ben ik nu niet in staat om met de taxi te gaan. De wachttijden zijn lang De chauffeurs klagen veel, wat ik zie op uw site hoor ik van ze.

Tijdens de bestraling die mijn vrouw nodig had in de periode 26-2 t/m 11-4/2008 Werd ze door taxi Munckhof naar ARTI te Arnhem gereden. In het begin kreeg ze een taxi busje, waar de stoelen niet goed vast van zaten en waar de beenruimte tussen de voorste stoel niet voldoende was. Tevens is de zitplaats ook aan de krappe kant. Omdat ze een Hernia heeft gehad kreeg ze daar last van en wenste ze niet meer door een taxi busje te worden opgehaald. Toch werd er door Munckhof nog verschillende keren geprobeerd om een busje te laten rijden, wat ze weigerde. Dat weigeren werd regelmatig beloofd door ze of te laat te laten komen, of behoorlijk laat op te laten halen, wat behoorlijk wat ergernis tot gevolg had. Tot 3 maal toe een klacht ingediend, wat met een telefoontje werd afgehandeld, maar verbetering was maar van korte duur. Zelfs de laatste dag werd ze veel te laat opgehaald, maar door onze ergernis van de andere afgehandelde klachten hebben we die klacht maar niet meer ingediend. We hopen met deze brief een bijdrage te leveren, om anderen ook niet van deze chaotische praktijken van de taxi branche de dupe te laten worden. De problemen zitten mijn inziens bij de planning maar niet bij de taxi chauffeurs.

Ik ben zelf gehandicapt en wekelijks 2 tot 5 maal naar het ziekenhuis. ik ben nu zelf een vereniging begonnen voor Gehandicapten en Chronisch zieken beter te kunnen helpen en dit soort problemen de deur uit te helpen ik ben inmiddels al met een advocaat aan de slag tegen de VZA die het presteerd om mij helemaal niet op te halen bij het ziekenhuis om dat ze zeggen ik heb geen auto s het kan wel 2 uur duren. ook dat komt omdat hun weer werk aan nemen van de ander en dat ze zelf andere bedrijfjes over nemen waar ze dan geen auto s en geen personeel voor hebben dat gaat dan weer te kosten van de reeds bestaande mensen.ik vindt dit totaal een schande ook worden er 4 volwasenen plus de chauffuur dus 5 mensen waar van ook gezette mensen in een auto gepropt die is voor vier mensen.dit moet nodig stoppen dit is geen zorgvervoer dit is Varkensvervoer je ziet soms de stoma er buiten hangen dit moet stoppen.

Na bezoek ziekenhuis kon ernstig zieke patient, die verging van de pijn ruim 2 uur wachten tot taxibusje van Agis kwam voorrijden. Patient kon nauwelijks zitten van de pijn en was dood en doodop. Is het nodig om een patient in de laatste dagen van zijn leven, zo lang te laten wachten en zo te laten lijden. De afstand van ziekenhuis naar verpleegadres bedroeg nog geen 7 minuten. Ik heb hier geen goed woord voor over en absoluut ook geen begrip dat het druk zou zijn geweest met patientenvervoer.

Bij de Zorgcentrale heb ik vermeld dat ik om gezondheidsredenen niet in staat ben mijn man in de rolstoel van 11 hoog met de lift te begeleiden. Graag halen en brengen van mijn man van deur tot deur. Het komt meerdere malen voor dat de Zorgcentrale het wel goed doorgeeft aan het taxibedrijf maar dat zij toch een chauffeur sturen die zeer onvriendelijk reageert en zegt hier niets van af te weten en dat dit zijn taak niet is. Als mantelzorger ben ik al zwaar belast met de zorg van mijn man en zulke uitspraken maken mij erg nerveus en zie ik met grote angst het volgende vervoersmoment tegemoet

Als ik voor ziekenvervoer naar Radboud in Nijmegen moet dan moet ik steeds duidelijk aangeven dat bij drempels en obstakels mijn lichaam erg veel pijn doet. maar ookal meld ik het ze houden er geen rekening mee. Stuiteren zo over de drempels over. Ze hebben hier met zieke mensen te doen. Ik heb altijd een pijnlijk lichaam omdat ik geen onstekingsremmers heb. Als ik klaar ben dan kan ik weer bellen dat ze mij op kunnen halen, en moet ik soms 3 kwartie wachten voor ik weer gehaald wordt. ik sta dan met een ziek lichaam van 39.5 koorts te wachten totdat ik weer opgehaald wordt. Ben ik thuis dan ben ik helemaal afgeknapt van een specialisten bezoek. Ze hebben niet door dat ze met zieke mensen te maken hebben en bij gebrek aan te weinig kennis wij naar Nijmegen 120 km verderop voor specialistenbezoek moeten. Ik ben altijd zeer blij dat ik weer thuis ben.

Taxichauffeur werd erg boos toen hij 5 minuten moest wachten op een dialysepatiënt. Terwijl de patiënt de dialyse ervoor 15 minuten op hem had moeten wachten

E. regiovervoer

1. Taxi's komen te laat.
2. Ondanks dat altijd mijn rolstoel of rollator opgeef weet men nooit, dat ik een hulpmiddel bij me heb; Ik moet dan zelf bellen voor een nieuwe taxi, omdat mijn hulpmiddelen er niet bij in kunnen, omdat er al een hulpmiddel in de auto ligt en het uur wachttijd gaat gewoon weer in
3. Ik dien geen klachten meer in, omdat men er toch niks mee doet; meestal krijg ik een brief dat mijn klacht ongegrond is, bv. omdat in mijn gegevens wel stond dat ik een rolstoel bij me heb. Wat

- heb ik er aan als het wel in de gegevens staat, maar men leest de gegevens blijkbaar niet, waardoor ik de dupe wordt.
4. Grote omrijtijden, waardoor je veel te lang in de taxi zit.
 5. Slechte aansluiting op de trein, waardoor je de bestelde trein bij de NS mist en daardoor enorme vertragingen oploopt. Dit zorgt bovendien voor veel stress
 6. Door al die klachten, heb ik er helemaal geen zin meer in om te reizen per taxi en ik doe het dan ook nauwelijks. Dit beperkt me enorm in mijn sociale mogelijkheden. Maar de stress en het feit dat het soms erg lange ritten zijn, en ik te maken heb met een beperkt energieniveau, maken dat ik meestal maar ervoor kies om niet weg te gaan.
 6. De chauffeurs zitten naar mijn idee soms veel te lang achter het stuur, waardoor er soms gevaarlijke situaties ontstaan. Ik heb meegemaakt dat een chauffeur een rotonde over het hoofd zag en rechtdoor probeerde te rijden, hij had die dag al erg veel lange ritten gereden. Toen ik na een paar fouten aangaf me niet meer veilig te voelen, gaf hij het volgende antwoord: ik maak pas ongelukken als u thuis bent mevrouw. Er zaten nog 2 mensen in die nog zeker 2 uur in die taxi moesten zitten voor ze thuis waren. Ik was op dat moment ongeveer 3 kwartier van huis af. Ik vond dit een opmerking die absoluut niet kon.
 7. Het zou heel erg prettig zijn, als chauffeurs hun excuses aanbieden als ze echt te laat komen. Dit doet men in de meeste gevallen niet.
 8. Chauffeurs bellen NIET handsfree, waardoor soms zeer gevaarlijke situaties ontstaan. bv. een chauffeur die bijna uit de bocht vliegt. Als je hier wat van zegt, zegt men, ja, maar men baas belt mij. Dan zeg ik dat het geen stijl is dat ik in gevaar gebracht wordt, omdat de baas belt. Je zet de auto maar even op een parkeerplaats of je belt later terug. De baas zou in principe moeten zorgen voor een handsfree set overigens.
 9. Soms wordt je behandeld alsof je geen mens bent maar vee.
 10. Personeel aan de telefoon kent zijn eigen regels niet. Ik zou geen recht hebben op een prioriteitsrit als ik naar het station wil om mijn trein te halen. Ik moest maar heel ruim van tevoren mijn taxi plannen, waardoor je een veel langere reis hebt.

Hallo, Het gaat erom dat het rijden in oude taxibusjes slecht gaat. Vooral in Enschede gaat er slecht aan toe. Die taxibusjes rammelen aan alle kanten. De gordels zijn te kort en wij maar klagen op de chauffeurs. Die kunnen er niks aan doen die krijgen die rot bussen ook maar mee. Ik wil ook klagen dat er weinig ruimte tussen de stoelen zijn. Ik ben lang en pas met mijn benen niet tussen de stoelen en moet dus scheef gaan zitten

Cliënten die dezelfde taxirit hebben besteld worden met verschillende taxi's/tijden opgehaald. Dit geeft veel onrust bij de mensen.

Onvriendelijk personeel heel ver omrijden zit gemiddeld 1 uur in de bus of taxi terwijl de rit 20 min duurt pzn vreselijk nee niet leuk.

Chauffeur van de regiotaxi met scootmobiel gebruikte de lift niet goed, waardoor man met scootmobiel uit de taxibus is gevallen. Hij is toen in het ziekenhuis opgenomen met een zware hoofdwond.

Vlak voor aankomst geconstateerd dat de rolstoel (Type Permobil Traxx, > 250 KG, aan de voorzijde niet bevestigd was, enkel aan de achterzijde. Dit is levensgevaarlijk.

Mijn dochter is al jaren in het bezit van een regitaxi pasjes als verstandelijk gehandicapte. Helaas is zij 4 jaar geleden door een chauffeur in de taxi gedwongen sexuele handelingen met hem te verrichten. De chauffeur is veroordeeld. Daar het voorval een diepe indruk op haar heeft gemaakt en het nog steeds niet verwerkt heeft,praat zij in de taxi daar wel eens over. Ook komt het voor dat een chauffeur bij het horen van haar naam er naar vraagt. Nu blijkt dat door dat gepraat (kan zij als verstandelijk gehandicapte daar wat aan doen) de chauffeurs zich "bedreigd" voelen. Gevolg: Sinds kort wil Regiotaxi haar niet meer vervoeren. Tenzij zij met een begeleider reist. Zij en ook wij, worden dus nu gestraft voor iets dat haar gedwongen is overkomen.

De rit duurt te lang. Onderweg worden diverse anderen opgepikt, zonder een routeschema. Ritjes van enkele minuten duren soms drie kwartier.

Ik woon in Nijmegen. Op 10 april jl. moest ik naar het ziekenhuis in Utrecht. Volgens het bovenregionaal vervoerssysteem Valys zou de rit 1 uur en 14 minuten duren. Toch zat ik van 12u tot 14u30 in de bus. De klantenservice van de Valys doet dit af als 'normale omreistijd'.

1. Bezoek aan het natuurpark in Lelystad. Afspraak was: vijf minuten voor aankomst bellen. Half vijf afspraak retour. Gween telefoon. Kwart over stonden we vier op het parkeerterrein voor het park. Tot half zes gewacht. Gebeld. Antwoord: De chauffeur was er op tijd, maar u was er niet. 2. Om zes uur kwam de tweede chauffeur. Ik verzocht hem, de scootmobiel vast te zetten, maar dat weigerde hij: Het staat nergens, dat we dat moeten doen. Vraag: U hweeft toch informatie van Connexxion gekregen? Antwoord: Die zeiden dat het wel mocht, maar niet hoefde. Ik heb aangedrongen en hij zette de scootmobiel vast. 3. In deze reis heb ik de helft van mijn mobiel beltegoed verloren. Van mobiel naar 0900 nummer kost dus normale tarief + het gebruik van uw mobiele telefoon. Het telefoontje naar de centrale + wachttijd van doorverbinden kostte bijna 15 Als ik nog vaker had moeten bellen, was ik afgesloten van de buitenwwereld geweest. 4. Wordt het niet tijd, dat we een normaal telefoonnummer krijgen? Want onderweg bel je altijd mobiel.

Wij hebben vaak klachten over het volgende: - te laat komen, of soms helemaal niet, - het doorrijden van sommige chauffeurs, - asociaal gedrag van chauffeurs, bijv. rijden met MP3 spelers op, rijgedrag van een aantal chauffeurs, - de terugbelservice, Wij hebben vaak naar de klachtenlijn gebeld, maar hebben het idee dat dit erg weinig helpt. Je krijgt een standaard brief terug en daar moet je het maar mee doen vervolgens.

F. Ander vervoer

De taxi's worden veel te krap ingepland, en de chauffeurs van connexion amster dam zijn en buitenlandse, en onbeschoft en houden zich niet aan de gestelde eisen.

Regiotaxi Haaglanden Op 23-4-08 had ik om 15.00 uur de Regiotaxi Haaglanden besteld en terug om 20.00 uur. 15.27 uur nog niets, ik zal maar eens gaan bellen; Een aardige man ging bij de vervoerder informeren. De vervoerder had mijn rit niet ontvangen, alsnog een wagen sturen duurde een uur. Ik bedankte, want waar ik heen ging was eigenlijk al begonnen. Ik moest min of meer verplicht een gewone taxicentrale bellen. Deze kwam wel, zoals het hoort. Met wat 's middags was gebeurt in mijn achterhoofd belde ik om 18.00 uur om te checken of mijn terug reis klopte. Dit was zo. Om 20.15 uur nog niets, maar bellen. "U wordt om 21.00 uur pas gehaald meneer, er zit geen bus in uw buurt." 20.40 werd ik opgehaald. (Een troost met in totaal 4 man zaten daar op de Regiotaxi te wachten.) Vervolgens hoor ik van de chauffeur dat hij door de centrale gevraagd is om hen te redden(?) Daar gaat je vreugde met dank aan een stelletje amateurs. Daar bel je dan minimaal een dag van te voren voor. gisteravond (11-08-2007) was het weer raak: u presteerde het om me zowel heen als terug 45 minuten zeker (exacte tijden ben ik maar mee gestopt) te laten wachten. Ik verwacht dan ook niet deze ritten te moeten betalen.

Valys Goedendag, Op zondag 5/8/07 moest ik naar Lisse. Ik sprak af en belde u om voor 11.00 uur gehaald te worden. Dit werd ongeveer 11.15 dus tot dusver nog niets aan de hand. Pas om 14.15! arriveerde ik ter plekke. Behoorlijk verhit, uitgedroogd en met behoorlijke trek én nogal gefrustreerd. Ik wilde aldaar naar een festival met podia waar optredens waren. De groep die ik beslist wilde zien miste ik. Om 17.00 uur had ik de reis terug geboekt. Mijn korte verblijf bestond groten-deels uit alsnog wat eten, toiletteren en veel drinken, mede door de hitte. Kortom VALYS heeft me leuke dag vergriipt. Het is godsgeklaagd dat ik met deze hitte zolang in een bus moest zitten. Ik ga er dan ook vanuit dat door dit nare avontuur u zowel de heen als de terug reis niet gaat berekenen. Ik heb vooraf een entree kaart op internet moeten kopen á € 13,50 voor iets wat ik door u gemist heb, ook dit bedrag zie ik graag gestort op mijn rekening. Op 11/11/07 moest ik van Den Haag naar Arnhem. Valys deed voor mij een rekensommetje waaruit

bleek wat de totale reistijd werd en de kosten. Het kwam erop neer dat ik langer onderweg zou zijn dan ik was waar ik wilde wezen, en daar was ik nog bijna € 45,00 voor kwijt ook. Nadat ik hierover na had zitten denken besloot ik zowel m'n rit te annuleren als op te bellen dat ik niet kwam. Ziekenvervoer Ik zit in een rolstoel dus behoef speciaal vervoer. Laatst had ik neen afspraak in het ziekenhuis om 09.30, dus ik vervoer besteld om 09.00. toen ik om 09.20 nog niet was gehaald belde ik maar. Het komt er op neer dat ik niet op tijd gehaald ben, en zelf iets geregeld heb. Naderhand heb ik nog contact gehad met de centrale. Men was beledigd dat ik wel wat besteld had maar al weg was. Voortaan regel ik zelf wel iets.

Die ouwe tering bussies zijn niet vooruit te branden!!

Bij deze wil ik een klacht indienen over een van uw chauffeurs. Ik moet wel zeggen dat ze gelukkig niet allemaal zo zijn. Maar deze moet u goed in de gaten houden. Hij probeert gehandicapten namelijk op te lichten. Hij pretendeert geen wisselgeld bij zich te hebben. Op die manier hoopt hij fooien te krijgen. Ik heb dit nu al twee keer met hem meegemaakt. De tweede keer heb ik hem erop aangesproken. Ik zei tegen hem, dat hij probeerde fooien te krijgen(ieder zijn goed recht om wel of niet een fooi te geven). Hij beweerde dat hij alles afstond aan de baas(een leugen). De eerste keer was op 22 februari 2007. Om 16.00 zou er een taxi komen (op de dreef1 bij de Wissel activiteiten-gebouw, precieze benaming weet ik niet meer). Ik was met de rolstoel, maar ik moest lopen om plaats te nemen in de bus. Ik geef hem 20 euro. Hij had een envelop met geld en beweerde dat hij niet genoeg wisselgeld had. Ik zei dat eventueel mijn vriend op de Meijhorst 3038 wel zou helpen. We komen aan bij de Meijhorst. Vraagt deze chauffeur of mijn vriend nog met geld komt. Een medepassagier bemoeit zich ermee. Ze zei: zij heeft jouw 20 euro gegeven. Je hebt wel wisselgeld, want van mij heb je 10 euro. Ik heb de chauffeur wat extra gegeven (ik moest eigenlijk 10, betalen) Hij gaf mij die 10 euro. Op 16 maart trof ik dezelfde chauffeur. (nu bij de Wijntgenstraat 2.) Deze keer was ik met mijn scootmobiel. In de bus was geen ruimte voor mijn scootmobiel. Ik stelde voor dat ik lopend de bus inging, en hij de scoot in de bus zette. Hij stribbelde tegen. Dus ik bewijzen. Ik reed de scoot in de bus, maar omdat de scoot in het gangpad stond, kon ik niet op een stoel gaan zitten. Ik had hem eindelijk overtuigd dat het niet ging. Toen zei hij dat hij niet wist hoe je een scootmobiel moest bedienen. Ik heb gezegd, dat als hij een bus kon besturen hij een scoot ook kon rijden. Ik weer eruit. Beneden hem snel uitgelegd wat hij moest doen. Ik moest 1,- betalen. Ik gaf hem 1,50. Weer beweerde hij dat hij geen kleingeld had.(een hele dag rijden en dan geen wisselgeld?) Toen kreeg ik die woordenwisseling met hem die aan het begin van deze brief staat. (Waar het mij om gaat: Ik bepaal of ik wel of niet een fooi geef. De chauffeur bepaalt dit niet. Een mooie straf zou zijn als hij inder-

daad zijn fooi moet afgeven aan zijn baas. Ik ben best bereid om een fooi te geven. Als ze zonder te protesteren mijn riem vast maken. Of mijn tas teruggeven (die ik vergeet, etc.). Mijn advies aan u: houdt deze knaap in de gaten. De volgende dag (vrijdag 23 februari), wil ik terug om 08.00 van de Meijhorst naar de Vogelaarsweg. Komt er een gewone auto. Mijn vriend ging nu mee. Deze chauffeur weigerde in eerste instantie om mijn rolstoel mee te nemen. Moest ik extra voor betalen zei hij. Dus ik met een rolstoeltaxi heen en met een gewone auto terug? Vreemde planning.

Als zaakgelastigde van de heer en x kan ik u melden dat ik in het afgelopen jaar zeker 10 klachten namens hen ingediend heb. Een paar heeft mijn zuster nog zelf telefonisch gedaan maar daar was ze uiteindelijk niet meer toe in staat gezien haar conditie. Een aantal heb ik daarna schriftelijk voor haar ingediend. Het betrof o.a. het niet correcte gedrag van veel chauffeurs tot en met het ronduit negeren van hun beider medische indicatie voor individueel vervoer, waardoor mijn ernstig zieke zuster mevr. R.V. Lucardie wonende aan de Etna 27 1186 CN Amstelveen en haar hoogbejaarde demente en incontinentie man een aantal malen twee uur in de taxi hebben gezeten vanwege andere 'ophaaldiensten'. Mijn zuster moest aangekomen op plaats van bestemming in bed de dag doorbrengen en mijn zwager moest droge kleding lenen van de mensen waar ze op bezoek waren. Later weigerde mijn zuster in te stappen wanneer er een bus voorstond met de planning meer mensen op te halen. Eenmaal is zij zeer intimiderend te woord gestaan door een bijzonder onbeschofte chauffeur die haar tevens vertelde dat ze dan maar zelf de taxi moest bestellen wanneer ze alleen wilde reizen. Overigens zijn er buitenlandse chauffeurs die het woord simpelweg niet richten tot de vrouw, in dit geval mijn zuster die toch het woord moet voeren. Verder kan ik u verellen dat dit echtpaar de laatste tijd weinig of niet meer van huis gaat vanwege alle erin te stoppen energie zodat zaken goed verlopen. Als ze toch ergens heen moeten proberen wij als familie zoveel mogelijk het vervoer voor ze te regelen. Soms met veel moeite en georganiseer waar zij zich dan weer bezwaard om voelen en niet mee willen komen. Verder weten sommige chauffeurs de weg niet en rijden kilometers verkeerd, waardoor het soms ook lastig is goed uit te leggen waar ze afgehaald of afgeleverd moeten worden. Verder is er bij het invoeren van de individueel vervoer indicatie in de computer ook regelmatig iets fout gegaan om dat het woord te lang was en niet in het vakje paste waardoor de indicatie verdween. Sommige slimme mensen van het call-centre hadden dit door en schreven 'solo vervoer' (o.i.d.) in het vakje waardoor het bericht in tact bleef. Ik heb eerlijk gezegd geen behoefte om nogmaals alle frusterende ervaringen c.q. verhalen tot in detail in dit kleine vakje te moeten opschrijven. U kunt onze klachten opvragen bij de GC-Raad of bij Valys zelf, Of u kunt mij of mijn zuster (de gedupeerde zelf) opbellen. Hopelijk vraagt degene die wil bellen naar haar, want haar

man is dement al zul je dat aan de telefoon niet direct in de gaten hebben. Haar telefoonnummer is 020-6457510. Mijn telefoonnummer vindt u onderaan dit bericht. Ik hoop dat het de FNV duidelijk wordt dat er het nodige verbeterd moet worden aan deze dienst die eigenlijk zieke en oude mensen zou moeten helpen, maar die ze in feite nog meer afmat!

2.4 Te lange ritten, categorie F

A. Seniorenvervoer

Op 18 mei zat (niet ikzelf maar) mijn 91-jarige vader 2 uur en 15 minuten in de Valys-taxibus die hem moest brengen van Rotterdam naar zijn huis in Breda. Mijn vader was afgelopen dagen compleet uitgeput en tot niets meer in staat. Die taxi 'moest' nog op drie andere plaatsen in West Brabant passagiers afzetten voor mijn vader thuis afgeleverd kon worden. Voor iemand als mijn vader is een bezoek aan zijn partner/vriendin in Rotterdam al een véél vragende onderneming. .. waarvan hij doodmoe pleegt thuis te komen, ook als het vervoer maar 45 minuten duurt. Maar dit soort ritten, zo lang, is voor zo'n oud iemand met zo weinig lichamelijke conditie, (en zonder overdrijving) op het randje van 'dodelijk'.

Ik woon in Vlaardingen en wilde een dagje uit naar mijn dochter die in Heerde woont. Ik vertrok om 8.30 uur vanuit 'Uitzicht' in Vlaardingen en kwam pas om 13.30 uur aan in Heerde omdat we ondertussen het halve land hebben afgereden. Dit omdat er meerdere mensen in de bus zaten die ook afgezet moesten worden in diverse steden in Nederland. 5 uur lang in de bus zitten zonder sanitaire stop! Tevens zou de bus mij om 18.00 uur weer komen ophalen waardoor het 'dagje uit' wel heel kort zou worden. Gelukkig heeft mijn schoon-zoon mij thuis willen brengen.

Betreft een vrouw van 88 jaar, slecht ter been. Klacht: 10 augustus 2007 van nijmegen naar eindhoven. Opgehaald om 19.45 uur. In Eindhoven om 23.45 uur. Rit via Beuningen, Geldermalsen, Dongen en een groot deel van Brabant. Moesten onderweg overstappen omdat er teveel passagiers tegelijk opgehaald moesten worden. Chauffeur wist de weg niet. Chauffeur moest na de rit weer terug naar Nijmegen en om half 's morgens weer beginnen met zijn werk. Openbaar vervoerder: Connexion. Onder uitbesteed aan: Kras taxi. Klachtbrief naar betreffende Zorgverzekeraar gestuurd. Antwoord: jammer maar helaas.

B. Leerlingenvervoer

Geen klachten

C. Gehandicaptenvervoer

Te laat bij een keuringsarts gekomen, ruim 2 uur gedaan over 73 km. Verbaas me dat er 2 taxi's komen om mensen te vervoeren naar hetzelfde dorp.

Ik had voor 9 uur afgesproken. Taxi kwam tegen half 10 op z'n dooie gemak, want hij moest nóg iemand ophalen om 10.00, om dan pas aan de reis te beginnen (Valys).

De enorme omrijtijden die er altijd zijn. Bijv. Voor een rit van een uur ben je 2 1/2 uur of meer onderweg!

Ik zit in een rolstoel. Als ik dus naar ziekenhuis AZM moet, maak ik een afspraak, rekeninhoudend met de vertraging door de taxi: één uur en drie kwartier van te voren besteld en nog steeds niet op tijd op plaats van bestemming! Daarentegen krijg ik op de terugreis altijd een route, die helemaal om is, zodat ik kapot thuis kom en de rest van de dag niks meer kan doen.

Een rit van Lochem naar Zutphen duurde anderhalf uur. Normaal is de rit hooguit 20 minuten.

Ik ben clientbegeleider in een woonbegeleidingscentrum. Wij kunnen bij taxibus goed terecht met klachten. Bovendien passen wij ons systeem steeds aan om klachten te voorkomen. We bestellen alle ritten per mail en krijgen van taxibus een bevestiging. Zodoende is er controle op de ritten zowel voor ons als voor taxibus. Er komen steeds minder missers voor en over het algemeen zijn we echt tevreden hoe het nu gaat. Ik wil toch graag een algemene klacht doen. Voor het vervoer naar clubs maken wij bijna geen gebruik van taxibus, maar bestellen wij een taxi bij een plaatselijk taxibedrijf. Met de uitlooptijd die taxibus hanteert, 1/2 uur tijds marge, is het niet te doen om een taxibus te bestellen om naar een club te gaan. Onze klanten zijn dan, òf te vroeg daar aanwezig, met het risico dat er nog geen begeleiding van desbetreffende club is, òf te laat zodat ze een deel van de activiteit missen. Dat is erg lastig dus. Taxivervoer met de plaatselijke taxi is te doen als men met meerdere gebruik maken van de taxi en kosten delen, maar is de rit verder weg, of moet een client alleen naar een club, dan lopen kosten te hoog op. De uitlooptijd bij taxibus is voor het vervoer naar clubs dus echt een probleem.

Het feit dat gemeente zo verschillend handelen aangaande het aantal taxibus zones. Ik heb een gehandicapte man en 2 gehandicapte dochters. Een dochter is naar een andere gemeente gegaan, naar een WBC. Ze krijgt ineens nog maar 700 zones op jaarbasis. Dit is niet toereikend als zij gewoon sociale contacten wil onderhouden ook nog af en toe eens thuis wil komen. Verder het feit dat ritten te lang

duren. Dat er geen prioriteiten ritten geboekt kunnen worden. Dat ze niet kunnen garanderen dat je na een uitvaartdienst tijdig bij het crematorium kan zijn. Chauffeurs die met een rolstoel achterin ontzettend hard rijden. Chauffeurs die de rolstoel niet goed vastzetten, die vergeten bij de rolstoeler een veiligheidsgordel om te doen.

De routes zijn altijd zo krap en omslachtig gepland, dat je voor een ritje can 15 min zo anderhalf uur onderweg bent. De routes worden niet gericht op de klant gepland maar op de portemonnee van de taxi-ondernemer. Hierdoor zijn de chauffeurs zelf vaak gehaast en boos. Je kan niets plannen want ze komen of veel te laat of veel te vroeg en door de omwegen is het bijna niet te doen om voor ziekenhuisbezoek met de taxibus te gaan, je hebt geen idee hoe laat je dan moet plannen nl. Ik durf geen gebruik meer te maken van het vervoer, door mijn ziekte heb ik vaak dagenlang vervelende gevolgen van een rit. Helaas heb ik zelfs mijn eigen afscheidsreceptie op mijn werk gemist, waar ik na 16 jr dienstverband helaas weg moest omdat ik nu 100% afgekeurd ben.

D. Ziekenvervoer

Ik moest naar bestralen in Utrecht en werd met een combinatierit meegenomen. De bus moest door naar Ommen; ik moest dus 3 1/2 uur wachten op vervoer terug.

Ik ben altijd te laat. Vaak omrijden en veel mensen oppikken voordat we naar het doel gaan.

Dialysepatiënt moet na behandeling met 3 andere passagiers in één taxi waardoor hij 1 uur door de stad mee moet rijden voordat hij thuis was. Dit is zeer vermoeiend voor een dialysepatiënt.

E. Regiovervoer

Omrijtijden.

Slecht onderhouden en vies materiaal. dochter klaagt over 'enge en rare' chauffeurs. Wordt volgestopt moet koek snoep en ijs en doet over een rit van 10 kilometer soms wel 3 uur. Klagen hierover helpt niet.

F. Ander vervoer

Maandag 26 mei moest ik van den haag naar amsterdam, ik had de Valys bus bus besteld voor 15.30.u. De bus kwam om 15.10. Toen ik in de bus zat bleek dat er eerst mensen afgezet moesten worden in oosterbeek/brabant. Den Haag-Oosterbeek 100km. oosterbeek-amsterdam 98km Terwijl den haag-amsterdam maar 55km is. er is dus 143km omgereden. de rit duurde maar liefs meer dan 3 uur, ik was om 18.30 uur thuis.

Dagje keukenhof met Valys. Mensen met een mobiliteitsbeperking hebben, buiten de regio, recht op vervoer per busje van Valys. Het echtpaar T. uit Dronten wilde graag een dagje naar Keukenhof. Zij hadden hier erg naar uitgekeken. Op keukenhof zouden zij familieleden ontmoeten, die op eigen gelegenheid reisden. En zo hoopten zij samen een mooie dag te hebben. De heer T. is 78 jaar en door een beroerte 2 jaar geleden aan de linkerkant volledig verlamd. Hij zit in een rolstoel. Zijn vrouw is 75 jaar. Samen bewonen zij een bejaardenwoning. De heer T. heeft thuiszorg hulp, bij het in en uit bed komen bij wassen en aankleden en zonodig bij toilet bezoek. Zijn vrouw is als mantelzorgster aanwezig. Voor een dagje keukenhof werd met Valys afgesproken dat zij op 14 mei graag rond half elf op keukenhof wilden zijn. Het busje zou rond 9 uur bij hen zijn. 9.15 uur vertrokken zij. In hun woonplaats werd nog een echtpaar opgehaald die een bezoekje aan Den Haag wilde brengen. Onderweg vertelde de chauffeur dat hij in Vierhouten nog een passagier ging ophalen. Mevrouw was met een elektrische rolstoel en had Bodegraven als reisdoel. Om mevr. W en haar rolstoel te kunnen opnemen moest de heer T. met rolstoel eerst uit de bus. Er moest nog een stoel uit de bus verwijderd worden om de rolstoel te kunnen plaatsen. Nadat mevr. gezeten was werd de heer T. met rolstoel weer in de bus gereden en men vertrok in westelijke richting. Na enkele korte files werd via Utrecht, Bodegraven bereikt. De heer T. met rolstoel werd weer uit het busje gereden om de rolstoel van mevr. W uit te kunnen laden. Nadat de heer T. weer in de bus was gebracht werd er koers gezet naar Keukenhof.

De afspraak was dat de heer en mevr. T. bij de hoofdingang konden uitstappen. Na enkele rondjes langs de drie uitgangen werd de hoofdingang gevonden en konden zij het busje verlaten. Inmiddels was het 13.00 uur. Er was geen gelegenheid geweest voor een lunch omdat de tas met picnicspullen ergens achter in het busje terecht was gekomen. Door de opgestapelde stoelen was er geen ruimte om te bewegen voor mevr. T. Van een sanitaire stop was helemaal geen sprake!!! Door een kier in de bestrating liep een voorbandje van de rolstoel. Paniek!! Omstanders tilden hem uit de rolstoel en op een haastig aangesleepte stoel. De technische dienst van Keukenhof stuurde iemand om de stoel te repareren. Deze rolstoel is ± een jaar geleden via de WMO geleverd. In deze periode is tegen de 20 keer een monteur langs geweest om de zitting aan te passen, de voetsteun aan te passen en wielen en banden te verwisselen. Nog steeds is hij niet betrouwbaar. Voor de terugreis werd even na 16.30 uur contact opgenomen met Valys. 17.30 uur kwam het busje met een vriendelijk chauffeur. Hij moest nog een passagier ophalen in Noordwijk. Op het aangegeven adres bleek de deur dichtgespijkerd. Navraag bij de burens leverde niets op. Via de centrale bleek de passagier op het strand te zijn. De bus werd naar de wat steile afrit gereden. Mevr. durfde de helling niet goed te nemen, wat tot het nodige oponthoud leidde. Uiteindelijk zat iedereen in de bus. Mevrouw werd naar haar huis in Baarn gebracht en daarna bereik-

ten de heer en mevrouw T. om 21.00 uur hun woning in Dronten. De afstand tussen Dronten en Keukenhof is volgens anwb gegevens 99 km. De bustijd was 7 uur en 15 minuten. Hun conclusie was dit eenmaal maar nooit weer!

2.5 Slechte service door chauffeurs, categorie G

A. Seniorenvervoer

Ze bellen aan en gaan weer terug in de taxibus zitten. Ze helpen niet met instappen. Mijn moeder is 82 en is pas geopereerd aan haar heup. Sommigen helpen wel, maar dat is zelden!!!

B. Leerlingenvervoer

Geen klachten

C. Gehandicaptenvervoer

De ritten worden soms niet goed aangenomen waardoor er veel verkeer gaat en de chauffeurs krijgen dit op hun brood. en de klanten worden soms zeer slecht behandeld door de telefoniste's/telenisten

Ik zat te wachten op mijn eigen taxi (geen taxibus) komt er een chauffeur van taxibus naar me toe, zegt heel lomp, moet jij mee of wat? Ik dacht nou ja zegen ik zie bij het revalidatiecentrum dat de benadering naar klanten echt niet netjes is. Soms zelfs erg lomp! Ik ben blij dat ik geen gebruik maak van taxibus. En ik probeer zelfs alles zo te regelen dat ik nooit met hun te maken heb.

Ik heb een medische indicatie voor een personenauto en in Friesland komen ze om de haverklap met een busje voorrijden. Dan krijg je een grote mond dat jij wel in een busje kunt etc. Omdat het al zo gewoon is geworden vraag ik dan, hoe lost u dit op. Bellen ze met de centrale, komen ze terug met het verhaal geen indicatie, tegenwoordig loop ik al met een kopie op zak. Dan zeggen ze er komt een andere auto, vraag je wanneer, lopen ze schouderophalend weg. Bel je Valys ritproblemen, moet je natuurlijk even wachten, en dan krijg je als antwoord, ik kan een nieuwe rit voor u boeken, dat houdt dan weer in, weer een uur, max 5 kwartier wachten. Overigens is het toch vreemd dat alleen Friesland dit probleem heeft. Valys heeft al 100x gezegd opgelost, vanaf april vorig jaar al, in februari gebeurde het weer. Iets anders is ik heb een elleboogrollator, die niet in elkaar wil, meld je netjes, wil ook om de haverklap niet mee, krijg je had je moeten doorgeven, heb ik doorgegeven. (ik krijg straks een rolstoel hopelijk gaat het dan beter) Overigens speelt dit probleem alleen in Friesland. In Groningen WMO vervoer wil de rollator nog wel eens niet goed passen, dat houdt in gesjor aan de rollator, zijn om de haverklap de bouten doorgedraaid, moeten er weer nieuwe op. De gemeente heeft al doorgegeven dat er

een hoge rollator mee moet.

P.S. het zou al een hele verbetering zijn als probleemoplosser van Valys ook het probleem direct oplost, want dan sta je al een tijdje te wachten, en niet een nieuwe rit boekt. Dan los je het probleem niet op, want ik heb ook wel eens gehad dat er weer een busje kwam. Laatste keren niet meer.

Mijn ouders, beide ziek/gehandicapt zijn afhankelijk van het vervoer van Valys. Mijn moeder kan niet lang achter elkaar zitten. Om de kinderen te bezoeken gebeurt het regelmatig dat zij vanuit hun eigen regio, Rotterdam/Dordrecht, vier uur in de taxibus zitten, als ze naar het Gooi en omstreken moeten. Het is meer structureel dan incidenteel, dat zij uren te laat worden opgehaald, waardoor hun dag wel erg lang wordt, als je s'morgens met koffietijd vertrekt en pas na middernacht wordt opgehaald, om vervolgens nog allerlei andere passagiers elders in het land op te halen. Meestal gaat dit met een oncomfortabele bus waar een gezonde persoon het nog geen half uur volhoudt vanwege de slechte vering en -stoelen, kleine zitplaatsen, weinig beenruimte en téveel personen, vaak oud en gehandicapt die s'nachts nog overal naartoe worden gebracht. Chauffeurs proberen hun best te doen, maar zijn niet deskundig om zieken/gehandicapten te vervoeren en hebben geen tijd om mensen te helpen met instappen. Laatst moest mijn moeder, die over enkele weken aan haar knieën geopereerd moet worden, van de taxichauffeur, een invallende student, een zware laptop met navigatie-apparatuur op haar benen zetten, zodat de taxichauffeur dit tijdens het rijden kon bedienen! Een andere keer, moesten mensen wegens ruimtegebrek bij elkaar op schoot zitten. Een grote stevige mevrouw wilde niet dat mijn tengere, kleine vader bij haar op schoot kwam zitten, maar het moest, er was geen andere mogelijkheid volgens de taxichauffeur. Gevolg: wéér een hele vervelende taxi/afsluiting van de dag. Zo kan ik nog vele voorbeelden geven. Eigenlijk schandelijk dat onze ouders/ouders (in het algemeen) dit allemaal moeten meemaken. Ik hoop dat de FNV hier iets in kan betekenen.

D. Ziekenvervoer

Ik heb een solomachtiging van de verzekeraar, maar wordt meestal toch met anderen vervoerd, terwijl dat niet kan i.v.m. infectiegevoeligheid.

Dialysepatient werd niet opgehaald na dialyse, was wel voor gebeld, na 1 ½ uur en 3x bellen kwam de taxi pas.

E. Regiovervoer

Slechts op 3 punten vastgezet, bij de eerste bocht al losgeschoten, chauffeur is gewoon doorgereden.

F. Ander vervoer

Klachten, i.v.m. onnodige vervelende ervaringen Regiotaxi 1 juni 2008.

Ritten Jozefzorg heen 13:30 terug 16:00. Bevestigd door PZN, zie bijlage, 'bevestiging reservering ritten 01-06-08'. Mijn man woont, om medische redenen, tijdelijk in Jozefzorg. Daar we op zondag 1 juni de verjaardag van onze kleinzoon vierde had mijn man zaterdag een rolstoeltaxi besteld voor zondag half twee om van Jozefzorg naar . vervoerd te worden. Dit in overleg met Jozefzorg. Het aanvragen van de ritten is gedaan via email daar het hem veel energie kost om dit telefonisch te doen. Deze ritten hebben ze bevestigd. Zie bijlage 'bevestiging reservering ritten 01-06-08'. Voor zondag vier uur was de terugrit geboekt. Maar helaas de ritten zijn dramatisch verlopen. Het ophalen om half twee: Hiervoor kwam een vito dus medegedeeld dat hij daar niet inpaste, oké een nieuw busje laten komen, maar helaas dit was een busje met oprij plaat en helaas dat gaat niet met de rolstoel welke mijn man gebruikt. De indicatie van WVG is individueel vervoer grote bus, bus met lift. Dit hield in dat hij vreselijk overstuur raakte want hij zou pas rond half drie of wat later opgehaald worden en hij stond al te wachten vanaf kwart over een. En de terugrit was geboekt voor vier uur. Dus afgesproken dat ik de huiskamer van Jozefzorg zou bellen met de mededeling dat hij niet op de afgesproken tijd terug zou zijn en ze niet met het eten op hem moesten rekenen. Dit werd goed gevonden daar mijn man zijn medicijnen bij zich had en de zuurstof ook nog wel even voldoende was. PZN gebeld met de vraag wanneer we hem konden verwachten. Het antwoord was hij kan zo komen "we hebben de chauffeur gesproken" en hij kan er over vijf minuten zijn. Fijn we gaan naar buiten om hem op te wachten. Maar het duurde nog zeker vijf en twintig minuten voor hij arriveerde. We deden navraag bij de chauffeur of ze contact met hem hadden opgenomen maar de chauffeur zei van niet dus de mensen worden ook al voorgelegd over de stand van zaken. Toen mijn man eindelijk bij onze zoon was aangekomen dit was tegen kwart over drie hebben we even overlegd hoe laat hij weer naar Jozefzorg vervoerd wilde worden. We besloten dat dit rond zeven uur zou zijn dus regiotaxi gebeld met het verzoek de rit van vier uur welke geboekt stond te verzetten naar zeven uur. Dit was geen probleem. En ja hoor de rolstoeltaxi was mooi op tijd maar helaas er zaten al meerdere mensen in de rolstoeltaxi bus dus mijn man kon niet mee Hij heeft aan de chauffeur gevraagd of deze mensen eruit moesten maar deze zei nee u moet hierbij, maar dat kan niet zei mijn man ik heb om medische redenen individueel vervoer dit kunt u zien op uw display, dus zou u voor mij dit even door kunnen geven aan de centrale zodat er een andere bus komt. De chauffeur was het hier niet mee eens en vond mijn man maar brutaal en weigerde om de centrale te bellen voor een ander bus. Het was een niet prettige ervaring om als oud vuil behandeld te worden. En dit is helaas niet de eerste keer. Dus zelf maar gebeld naar regiotaxi hoe dit toch mogelijk was en of er een andere bus zou komen. Een medewerkster aan de telefoon en deze beloofde dat het goede busje er om acht uur zeker zou zijn. Maar helaas, weer gebeld om acht uur waar

de bus toch bleef maar dat wisten ze ook niet. Dus weer was de afspraak niet nagekomen. Mijn zoon heeft een zeer lang gesprek gevoerd met de medewerkster om tot een oplossing te komen zodat mijn man op korte termijn vervoerd kon worden naar Jozefzorg daar de zuurstof ook al op begon te raken. Telkens kregen we het antwoordt dat het een minuut of twintig zou duren voor het busje er zou zijn. Het werd kwart over negen toen ze mijn man eindelijk op kwamen halen zodat hij om kwart voor tien op Jozefzorg terug was. Helemaal overstuur en doodvermoeid van de doorstande inspanning en teleurstelling welke wij steeds maar weer ervaren als we gebruik moeten maken van de regiotaxi. Er wordt totaal geen rekening gehouden met mensen die afhankelijk zijn van het vervoer per regiotaxi ze kunnen er mee doen wat ze willen. Het excuus dat het druk is omdat de bussen niet rijden daar hebben wij geen boodschap aan. Want als de bussen wel rijden dan gaat het ook niet altijd goed. We moeten wekelijks wel een klacht indienen dat het ergens niet goed gegaan is maar ze doen er helemaal niets mee. We worden regelmatig voor leugenaar uitgemaakt want bij navraag waren ze wel op tijd. Ze starten de rit gewoon wat eerder. Ze vragen toch geen pasje om door de unit te halen dus wordt de rit handmatig gestart. En als het al zo zou zijn dat men hem niet op tijd kan vervoeren dan moeten ze dat even mededelen en niet steeds maar laten wachten. Wij vinden dat hier gediscrimineerd wordt daar mijn man van individueel vervoer afhankelijk is. Andere mensen worden toch ook op tijd vervoerd waarom mijn man dan niet. We hadden de rit zaterdag al aangevraagd en ook al een bevestiging gekregen. En over inplannen, deze vlieger gaat niet op daar hij niet ingepland hoeft te worden omdat hij individueel vervoerd moet worden.

2.6 Slechte service door vervoerder, categorie H

A. Seniorenvervoer

Geen klachten

B. Leerlingenvervoer

Vervanging a la Connexxion Eindhoven, die net de aanbesteding voor de komende periode heeft gewonnen: Afgelopen donderdag stond een vreemde chauffeur voor de deur. Ze zei: Ik vervang 2 dagen op deze route. Op mijn vraag waar onze chauffeur gebleven was, had zij geen antwoord, ziek? vrij? ze wist het niet. 's Middags dezelfde chauffeur: Oh ja, morgen rijdt ik toch niet deze route, er komt iemand anders. Vrijdag 's morgens chauffeur B en 's middags chauffeur C. Vraag ik vanmorgen aan onze eigen chauffeur of hij ziek was. Zegt hij: nee, ik moest ineens 2 dagen een andere route rijden, weet ook niet waarom. En a.s. donderdag moet ik oudjes rijden, ik weet niet of ik dan deze route wel rijdt. Ik vind dat dit eigenlijk niet kan!

Er is veel te vaak wisseling van chauffeurs. Geen begeleiding op de taxi. Chauffeurs die enkel vervoeren en weigeren ruzies op te lossen. Taxi wordt niet op kinderslot gedaan terwijl kinderen onderweg met de taxideur spelen. Kind wordt afgezet terwijl er niemand thuis is. Vaak lange taxiriten. Veel te veel moeilijke kinderen in 1 taxi is vragen om problemen!

Kinderen worden voor de deur afgezet, zonder dat ouders de deur opengedaan hebben. Houding van gemeente is dat dit moet kunnen als kind 9 jaar of ouder is. Zonder duidelijke afspraak hierover met ouders of een noodtelefoonnummer te raadplegen moet dit niet voor kunnen komen.

C. Gehandicaptenvervoer

Voor vandaag 27 mei 2008 had ik telefonisch bij Valys voor 15.30 u. een taxirit besteld van Den Haag (Prinsegracht) naar Scheveningen. Deze taxi is nooit gekomen. Elk halfuur heb ik gebeld om te vragen waar de taxi bleef, de telefoniste scheepte me dan af met 'hij is onderweg, kan er elk moment zijn'. Na drieënhalf uur wachten heb ik het opgeven.

D. Ziekenvervoer

Mijn zorgtaxi wordt afgewezen omdat ik niet onder de 4 klachten val voor zorgtaxi. Ik heb een harttransplantatie gehad en door medicijnen waar ik niet tegen kom epileptie gekregen en is mijn Hb van bloed altijd laag, ik moet vaak van Baarle Nassau naar Utrecht, mag zelf geen autorijden. waar zit het verschil in niet mensen die bijv dialyse moeten of mijn medische gezondheid.

Ik word vaak opgehaald op de tijd dat ik ín het ziekenhuis moet zijn. Reden: de chauffeur krijgt de opdracht te laat van de uitvoerenden.

E. Regiovervoer

Geen klachten

F. Ander vervoer

Op jl. 21 mei heb ik voor mijn ouders, die allebei in bezit zijn van een Regiopas, een enkele rit gereserveerd voor 24 mei 2008 om 12.00 uur van hun woonadres, Wezenhof 34-79, naar mijn huisadres, Breitnerstraat 14, allebei in Nijmegen. Deze dag gingen zij vanaf Arnhem met een 8 daagse rijncruise mee die ingzameld was door familie en vrienden ter gelegenheid van mijn moeders 75e verjaardag. Vanaf mijn adres zouden we naar Arnhem gaan alwaar de boot om 14.30 uur zou vertrekken. De telefoniste van het callcentrum van Connexion heb ik de uiterlijke aankomsttijd van 14.00 uur op de Rijnkade 1 te Arnhem gemeld in verband met de vertrektijd van de boot. Tijdens dit telefonisch overleg adviseerde zij mij èèn enkele rit te

reserveren/boeken voor mijn ouders op 24 mei 2008 om 12.00 uur van hun woonadres, Wezenhof 34-79, naar mijn huisadres, Breitnerstraat 14. Daarna een rit te reserveren/boeken voor mijn ouders en mijzelf op 24 mei om 13.15 uur met een aankomstgarantie van 14.00 uur van mijn huisadres, Breitnerstraat 14, naar Rijnkade 1 te Arnhem. Ik zou 5 minuten voordat de taxi zou komen gebeld worden. Een terugrit voor mijzelf heb ik gereserveerd van Rijnkade 1 te Arnhem naar de Breitnerstraat 14 te Nijmegen op 24 mei om 14.45 uur. Alles was duidelijk en goed doorgesproken met de bijbehorende ritprijzen. Op 24 mei om 12.20 uur werden mijn ouders opgehaald en om 12.50 uur waren zij bij mij op de Breitnerstraat 14. Tot zover verliep het goed. Om 13.00 uur zaten mijn ouders en ik klaar en te wachten op het telefoontje dat niet zou komen. Om 13.30 uur heb ik Connexion gebeld en kreeg ik te horen dat de taxi er binnen 5 minuten zou zijn. Om 13.40 uur heb ik wederom gebeld en werd langer dan 10 minuten in de wacht gezet. Om 13.55 uur heb ik weer gebeld en wederom ik te horen dat de taxi er binnen 5 minuten zou zijn. De chauffeur van de taxi (een bedrijf uit Arnhem, kenteken 45-JD-VS) die om 14.13 uur verscheen meldde dat hij half Nijmegen door had gereden, terwijl de Breitnerstraat net over de Waalbrug ligt. Resumerend betreft mijn klacht : $\text{€}61656$; Dat ik niet op de hoogte ben gesteld dat de taxi later zou zijn. $\text{€}61656$; De zeer lange wachttijd tijdens de telefonische navraag. $\text{€}61656$; De zeer onverschillige reactie van de callcenter medewerkers/sters. $\text{€}61656$; De zeer onverschillige reactie van de chauffeur. $\text{€}61656$; Het uitblijven van een reden en excuus. $\text{€}61656$; Het niet nakomen van de "aankomsttijdgarantie" afspraak. $\text{€}61656$; Ik verwijt u onzorgvuldige handelwijze en grove nalatigheid. Dankzij een kennis hebben mijn ouders de boot in Arnhem toch nog gehaald, niet dankzij de Regiotaxi. Dit is de zoveelste keer dat ik word teleurgesteld in het functioneren van de Regiotaxi. Voor de zoveelste keer wordt ik, verwijtbaar, belemmerd in mijn mobiliteit bij mijn poging deel te nemen aan aspecten die behoren bij het leven van alle dag. Namelijk mijn ouders wegbrengen. Voor de zoveelste keer sta ik weer aan de zijlijn."

Hoe te denken als Valys meent dat je te laat betaalt voor je rit en je wel betaald hebt en ze je ritten intrekken en dus je weigeren te vervoeren, na dat je 50,00 aan bellen kwijt bent om dat je een half uur met je mobiel in de wacht wordt gezet. en je vervolgens geen rit krijgt een taxi kost 150,00 van z naar e en dan maar zien dat je thuis komt voor 200,00 kan wel toch?

2.7 Overig, categorie X

A. Seniorenvervoer

Mijn vervoer naar een zorgboerderij wordt aangevraagd door de zorgboerderij: elke week is er weer discussie waarom ik geen vervoerspas heb of dat ik contant moet betalen, terwijl ik geen opdrachtgever van de rit ben. Soms worden mensen geweigerd door een maatschappij en rijdt er een 2e taxi om ze alsnog op te halen. Ik krijg zelf geen veolia regiopas omdat ik een pensioen heb naast mijn aow. Ik heb wel een ClZ-indicatie voor dagopvang. De gemeente adviseerde mij om een Valyspas aan te vragen, en die heb ik, maar die kan ik niet gebruiken voor controlebezoeken aan ziekenhuis omdat dat binnen 5 zones ligt.

B. Leerlingenvervoer

Ik ben moeder van een 7 jarig gehandicapte. Zij zou naar school moeten in Drachten, maar omdat niemand voor de kosten van de medische begeleiding wil opdraaien, kan zij uiteindelijk daar niet naar school. De wethouder deed de zaak af met een houding van Het is toch maar een gehandicapte, wat geeft het, als ze maar gelukkig is. Ze gaat nu naar een school die alleen kennis heeft van geestelijk gehandicapte kinderen, terwijl mijn dochter wel een ontwikkelachterstand heeft, maar daarnaast veel lichamelijke handicaps. De School in Drachten is daarin juist gespecialiseerd. Financien houden haar ontwikkeling tegen.

Onze dochter van 7 kan niet bij de BSO/NSO afgezet worden door bureaucratie. Het is gewoon driest dat je kind niet op vaste dagen en tijdstippen bij een buitenschoolse opvang afgeleverd mag worden!!

Zit te lang in de bus, doordat er midden in het jaar leerlingen in de bus bijkomen van een andere school (ruim 1 uur en 15 minuten!) De bus rijdt aan als het kind is uit gestapt (kind met down syndroom) terwijl ze nog niet heeft aangebeld, binnen is of erger: wat als er niemand thuis is?

Sinds maart 2008 hebben we de 4e chauffeur die onze zoon naar school rijdt. Deze chauffeur is nu 3x voor niets aan de deur geweest op dagen dat zoon op het logeerhuis verblijft en heeft ook al 3x zoon vergeten op te halen, hetzij van school naar huis, of andersom. Aan welke eisen moet iemand voldoen om een chauffeurspas te halen? Die moet toch op zijn minst kunnen lezen, een rittenlijst, bijvoorbeeld? Is de vervoerscentrale niet verplicht deze elke dag bij te werken en aan de chauffeur te geven, voordat die zijn ritten gaat rijden? Ongelooflijk hoe iemand een kind gewoon kan vergeten en niet één keer maar 3!

C. Gehandicaptenvervoer

Als cliëntenorganisatie dien ik het volgende signaal in. Mevrouw belt namens haar vriendin. Haar vriendin is doof en niet in staat om te bellen. Haar vriendin maakt gebruik van Valys. Mevrouw organiseert de taxiriten voor haar ivm de beperking. De taxiriten en afspraken zijn al meerdere malen fout gelopen. Regelmatig kwam de taxi niet opdagen of te laat. Op deze momenten is haar vriendin niet in staat om zelf contact op te nemen met het bedrijf en geheel afhankelijk van omstanders. Mevrouw vraagt zich af of het niet mogelijk is om een SMS-dienst op te zetten zodat haar vriendin zelfstandig contact kan opnemen met Valys. Aan de hand van het telefoongesprek heb ik contact opgenomen met Valys. Er is geen SMS-dienst. Clienten kunnen wel gebruik maken van het internet en hun aanvraag per e-mail indienen. Daarnaast is er de mogelijkheid om via 'beeldbellen' contact op te nemen met de organisatie. De informatie heb ik teruggekoppeld aan mevrouw. Zij gaf aan dat de aanvraag per internet niet werkt. Dit heeft zij meerdere malen geprobeerd, maar zonder succes.

Ik ben begeleider van een verstandelijk gehandicapte vrouw, die voor het vervoer naar de zaterdagmiddagsoos afhankelijk is van de VZA Meertaxi (Hoofddorp). De VZA heeft het taxivervoer sinds 15-12-07 overgenomen van Atax de Vries. Deze overgang is niet soepel verlopen. Zo heeft mijn client nog steeds geen nieuw pasje ontvangen. deze fout ligt waarschijnlijk bij de gemeente, maar het vervelende is dat de VZA nu mijn client weigert te vervoeren. Zij geven als reden dat er genoeg tijd is geweest om een nieuw pasje te regelen. In principe hebben zij hier gelijk in, maar helaas maken mensen nu eenmaal fouten. Het vervelende is nu dat mijn client niet met haar medeclients meekan naar de zaterdagmiddag soos. Zo is zij de dupe van fouten van anderen. De VZA is onverbiddelijk en weigert haar te vervoeren.

Vaak wisselende chauffeurs bij onze meerv. gehandicapte zoon, te laat komen, doordat de chauffeur nog effe een ritje tussendoor moet rijden, bij ziekte van de chauffeur of een vrije dag komt er helemaal niemand opdagen. Nu hebben we eindelijk een fijne chauffeur. .sinds een half jaar, is al 3 jaar werkzaam op contractbasis tegen een belachelijk laag uurloon, wordt zijn contract ineens niet verlengd.(Wel kostwinner en vader van een klein kindje)Dus kan ie de ww in, en het vervoersbedrijf neemt gewoon weer andere chauffeurs aan, tegen een laag uurloon.En wij, krijgen weer nieuwe chauffeurs!!! Triest zoals er met de chauffeurs wordt omgegaan en met onze kinderen.

Nieuwe aanbesteding - oude problemen = slechte planning. Ruim 2 uur gedaan met wachten over zo'n 13 km. Taxibedrijven zouden een aantal rolstoelbusjes buiten het geautomatiseerde systeem moeten houden zodat die busjes niet toegewezen worden aan 'lopertjes'. Kost extra wellicht maar je hebt dan niet de situatie dat een lopertje in een rolstoelbus zit, iemand met een elec rolstoel moet wachten en een gewo-

ne taxi stil staat (die kan de elro niet ophalen). Marktwerving leidt tot kwaliteitsverlechtering : lage kosten = lage salarissen = minder gemotiveerd personeel = slechtere kwaliteit taxi's Het gaat ook we eens goed, maar niet op piekmomenten.

Clienten willen niet meer met de taxi reizen. Kiezen om thuis te blijven. Raken daardoor in een isolement. Taxivervoer is enorm frustrerend.

Het ophalen van mijn zoon is niet optimaal tijden afspreken?

1. Valys weigert een driewielfiets mee te nemen. Deze neemt (recht-opstaand) evenveel plaats in als een rolstoel en is voor mij even essentieel als een scootmobiel die wel wordt vervoerd.
2. Extreem lange omrijtijd meer malen meegemaakt.
3. Evenals met 3 personen op de achterbank gepropt

11-11-2007 Valys haalt geld van de bankrekening voor reizen die niet zijn gemaakt Omdat zij een verkeerd pas nummer in voeren. Mag jij betalen. Als je tegen de taxi chauffeur zegt dat er niet door jou is geboekt gebruik hij gewoon die bon Of hoe het ook gegaan mag zijn en krijgt jij de rekening 100 km kwijt + 16 euro Na telefonisch contact geen bericht. Na e-mail geen bericht. Schriftelijk geen bericht. Dit is fijn, Valys..

Door de digitale verwerking van gegevens van klanten wordt vaak verkeerd geïnterpreteerd door de vervoerder. digitale Codes staan voor passagiers die met of zonder elektrische of handbewogen rolstoel vervoerd moeten worden. Toelichting daarop door passagiers is niet mogelijk. Administratieve chaos is het gevolg en mensen worden te laat of veel te vroeg opgehaald. het zou beter zijn als er met meer mensen werd gewerkt bij de vervoersbedrijven in plaats van met meer computers. Schriftelijke correspondentie met Valys is haast onmogelijk. Je krijgt geen reactie en bij telefonische navraag blijkt niets te zijn aangekomen. Ook mogen medewerkers geen achternamen noemen en wordt er niet doorverbonden met directie of management. Voor meer info kunt u mij bellen Graag een bevestigingsmail terug. Goed dat jullie deze actie voeren! bedankt!

De maat is vol (www.demaatisvol.org) heeft al een compleet zwartboek aangeboden aan, met name Valys/Connexion. Men was vol goede beloftes maar verder dan beloftes zijn ze ook niet gekomen. Desgewenst kunnen wij U 'onze verzameling' doen toekomen.

Wij zijn twee bewoners uit Huizen en elke maandag gaan wij zwemen in Loosdrecht. Dit is een vaste rit maar het gaat elke week fout. 1 van ons wordt om 19;15uur opgehaald en weggebracht en de ander om 19;30uur. Dit vinden wij niet leuk want willen tegelijkertijd opgehaald en thuisgebracht worden. Het is al een paar keer aangegeven

maar steeds gebeurt het op de foute manier. Wij willen elke maandag samen reizen, zoals het hoort.

Helaas wederom een klacht over een rit van Connexxion. Het wordt steeds moeilijker om een nette brief te schrijven. Of is het de bedoeling dat men uiteindelijk stopt met zijn klachten in te dienen, hoewel Connexxion zegt alleen zijn dienstverlening te kunnen verbeteren als deze gemeld worden. Het betreft de vaste rit op 24-4-2008 om 18.30 uur vanaf de manege Loosdrechtreed 9, Amsterdam zuidoost naar Kloosterhof 10 in Uithoorn. Om 19.00 uur is er vanuit de manege gebeld om te informeren naar de stand van zaken. Het bericht was toen dat er een vertraging van 2 uur was. Hierop ben ik gebeld om te overleggen hoe nu verder te gaan. Om 19.35 uur heb ik toen zelf met de centrale gebeld om dit te verifiëren. Door de centralist werd gemeld dat José al opgehaald was. Daarop wederom de manege gebeld: nee hoor, José zit hier nog. Dan maar weer met de centrale gebeld: de taxi is er wel geweest maar heeft niemand aangetroffen, het hek was dicht. Het hek is altijd dicht maar gaat automatisch open als er tot de stopstreep gereden wordt, dit wordt vermeld op een groot bord aan het hek (zie bijgaande foto). Met andere woorden de chauffeur is de inrit niet ingereden of hij/zij kan niet lezen. De centraliste reageerde laconiek en ongeïnteresseerd. Er kon een nieuwe rit geboekt worden maar dat zou minstens een uur duren. Gezien bovenstaande ervaringen, 2 uur vertraging, ze is al opgehaald, ze was er niet, ben ik haar maar zelf gaan ophalen. Het liep inmiddels al tegen acht uur en het was onzeker hoe laat ze dan thuis zou kunnen zijn, bovendien had ze nog niet gegeten. Ik heb toen meteen kunnen constateren dat het hek functioneerde want ik ben zonder problemen naar binnen en naar buiten gegaan. Gezien het feit dat deze rit niet uitgevoerd is kunnen worden door een fout van Connexxion ga ik er vanuit dat deze ook niet in rekening wordt gebracht.

Kan geen vergoeding krijgen voor aanpassen eigen auto, dit door vervanging van oude auto. De gemeente heeft bussen met ambulance vering, deze moeten voldoende zijn voor iedere gehandicapten zonder geen enkele uitzondering! Maar voor mij is nvt omdat de bussen schudden onlangs de aanpassing van ambulance vering. Ik ben al sinds 2005 bezig om aanpassing te krijgen voor de WMO vergoeding, maar zoals het er na uitziet zal de gemeente de vergoeding niet betalen, afwachting is nog voor uitspraak van BenW ?

Regelmatig niet worden opgehaald voor dagbesteding, geen reactie op klachten.

Op 21-4 heb ik een klacht ingediend bij Valys omdat ik zowel heen als terug van een rit werd opgehaald met een bus, waardoor ik meer klachten had. Bij mijn aanmelding in 2006 heb ik duidelijk aangegeven vanwege mijn handicap alleen in een taxi vervoerd te mogen worden

(ik heb een aangepaste auto) Nu moest ik voor het eerst sinds Connexion. Valys heeft overgenomen weer mee en heb uitdrukkelijk gemeld dat ik een gewone auto moest en men deed het niet. Men wist van niets meer. Moet ik maar zorgen voor een nieuwe indicatie. Ik kan wel aan de gang blijven.

Detail: op de heenweg was ik de enige in die bus, van Ede naar Nijmegen en terug had de chauffeur niets meer vertelde hij me. Terug kon ik kiezen mee met de hobbibus of wachten op een taxi maar dan de volle mep betalen. Als het niet nodig is ga ik voorlopig niet meer mee!! Op mijn brief heb ik niets gehoord. In de bus heen zaten zelfs geen hoofdstunen!!!

Ik heb sinds 2002 een website over de Rijnstreekhopper: www.rijnstreekhopper.ontheweb.nl Hierop o.a.: artikelen, jaarverslagen, rapporten en nieuwsberichten. Elk jaar maak ik een jaarverslag, dus er staan er nu 7 op de website. Er staan honderden klachten in over voornamelijk te laat ophalen, alsmede statistieken hierover.

Ik krijg in 2007 bij overgang naar connexxion 250 km minder connexxion trekt deze van mij af, vervolgens dienen zij in mei 2008, een nota in over 2007, en vermelden dat ik te laat ben met betalen, ter wel ik de gehele nota niet ken, en dreigen van wege de late betaling, mijn pas in te trekken, en mijn recht op vervoer stop te zetten, en mijn rechten van vervoer mij te ontnemen. ook produceert connexxion nota 's zonder te vermelden, waar de rit heen is gemaakt, en ook dienen zij nota 's in zonder dat je voor een rit hebt verzocht om te reiden, maar er wordt wel afgeboekt, van het aantal km 's en ook krijg je nota 's voor de eigen bijdrage over km 's die je niet gemaakt hebt. als je durft te protesteren, dan wordt je door connexxion bedreigt met geen vervoer meer te kunnen krijgen.

Wij maken met bijna elke taxi rit problemen mee. Of de taxi's komen niet opdagen of ze komen veel te laat en ze dropen bewoners gewoon ergens terwijl ze daar niet moeten wezen. Steeds als je de centrale erover belt zijn er weer andere smoesjes te verzinnen. .zo zouden bewoners hun ritten zelf stop hebben gezet. .hoe willen gehandicapten mensen die niet kunnen praten end. hun ritten annuleren of er zijn smoesjes van ze staan er niet in terwijl de ritten al 10 jaar het zelfde zijn. Of ze komen opdraven terwijl er geen taxi is besteld maar wel dan de rekening sturen. Dit klopt allemaal van geen kant en is schandalig.

Regelmatig is er geen taxi beschikbaar op de tijden dat ik hem nodig heb.

Gewoon laten staan. Ze hebben Mij gewoon loos gemeld en niet gekeken naar het juiste adres. Taxi was van Ratax uit Weert.

Telefoonkosten rijzen de pan uit, zeker als je mobiel moet bellen omdat de taxi je niet ophaalt. Maak er een gratis telefoonnummer van om ons tegemoet te komen

Soms hebben mensen een hulphond bij zich en ik ben allergisch voor honden. Hier willen en kunnen ze geen rekening mee houden zeggen ze.

De jongen Eric wordt wel op tijd opgehaald, maar met telkens een andere chauffeur, zonder dat de ouders daarvan op de hoogte zijn. Ook wordt de route wel eens veranderd, waardoor ik wel eens te laat op mijn werk kom.

D. Ziekenvervoer

De machtingen werd 3 dagen voordat deze afliep aan dialyspatiënt gestuurd. Patient kon dit niet in het weekend regelen om te verlengen. Werd dinsdag niet door taxi opgehaald, dochter heeft patiënt moeten brengen en met deeltaxi naar huis moeten gaan. Donderdag ook weer niet opgehaald, dus weer deeltaxi moeten bellen.

Als dialysepatiënt om 18.30 uur klaar is komt taxi al om 18.15 uur. Terwijl taxi voor 18.30 uur besteld wordt.

Niet opgehaald worden omdat men het vergeten was en ik moest wachten tot er een taxibus in de beurt was om opgehaald te worden dit wachten heeft 1 1/2 uur geduurd in het donker.

Ik heb een wvg-pasje voor de deeltaxi, maar moet als ik naar mijn specialist (ziekenhuis) ga het duurd tarief betalen i.p.v. wvg-tarief!

Na CVA in 2002 ben ik linkszijdig verlamd. reis met Valys 2250 km op jaarbasis bovenregionaal. Gemeente Wierden geeft mij geen regio taxi pas omdat inkomen te hoog is. Ik heb een med. indicatie: moet nav mijn handicap voorin een personenauto reizen die garantie krijg ik niet door het ontbreken van een pas. Heb bezwaar aangetekend en heb binnenkort gesprek over afhandeling inzake deze. Heeft u tips?

E. Regiovervoer

Als ik vanuit het huis bel waar ik woon wordt er door dit callcentrum altijd gevraagd naar mijn begeleider want ze zijn van mening dat ik zelf geen aanvraag kan doen ze doen alsof ik meervoudig gehandicapt ben. Als ik dan zeg dat mijn vader regiotaxichauffeur is beginnen ze hard te lachen als ik dan zeg dat mijn vader meeluisterd worden ze ineens heel serieus maar dan is het te laat want dan zeg ik heel serieus dat ze een klacht kunnen verwachten. Ik hoor deze klacht ook van mede reizigers

Ik wil van Gendringen naar Doesburg. Heb hierover contact gehad met de regiotaxi. Deze verwijst mij naar Valys taxi. Dit omdat Doesburg een zone buiten de bekende vijf zone's voor de regio taxi ligt. Valys weigert mij te brengen naar Doesburg want volgens Mieke van Valys had de regio het niet goed. Naar een lag telefoongesprek gevraagd aan Mieke of ik de directie kon spreken. Ik moest immers naar Doesburg. Kreeg hierop te horen dat dat niet kon en ik moest maar schriftelijk een klacht doen. Het is mij toch te gek. Ik betaald aan Valys een bedrag per jaar en Valys doet maar met ons. Het is gewoon niet te bevatten dat een vervoersmaatschappij zoals Valys door onze centen 'subsidie' maar kan doen en laten wat ze willen. Kamervragen over een dergelijk bedrijf zouden het moeten worden. Ze moesten vervangen worden voor een bedrijf dat wel de boel in orde heeft. En wel wat voor ons wil doen. En het subsidiegeld gebruikt waarvoor het bedoeld is. Anders weg met een dergelijk vervoersbedrijf. Ik denk dat er met velen van ons zo omgesprongen wordt. Ik heb nog geen gesprek (waar dan ook) over het gehandicapten vervoer gehoord dat de reizigers tevreden waren. dat mag toch niet na een zolang taxivervoer periode. Of wordt hen het geld zo gemakkelijk in de hand gegeven ? Onderhand een zeer ONtevreden klant geworden.

Via www.taxiklacht.nl heb ik een klacht gemeld over de Regiotaxi van Connexxion Leidse Regio. De afhandeling van de klacht (eigenlijk geen afhandeling) is heel slecht. Connexxion doet niets met de klacht en www.taxiklacht.nl kijkt toe. Ze zien een kopie brief langskomen met onzin erin geschreven daarbij laat men het. Je bent aan de duivel overgeleverd.

Eén kwartier voor de tijd of één er na, lastig wanneer komt hij, moet vaak nog bellen? *Ik heb een vaste route als ik die niet afmeld ben ik uit het systeem met ergenis. Chauffeur moest wel lanks ik wist van niets. Ik dacht na opnieuw aan gemeld te hebben opgehaald te worden, maar nee nog niet in het systeem!! *Laat blik op de weg een keer achter de taxi's rijden, ik moest 130 waar 60/80 mag, de chauffeur was niet plezierig mag wel klant vriendelijker zijn.

Sinds begin schooljaar 2007/2008 werd onze zoon vervoerd met een taxi via Zorgvervoer Rotterdam. Wij hadden grote problemen met deze vervoerder, want ondanks onze klachten kwam de taxi bijna standaard te laat. Onze zoon werd zelfs een keer om 18.30 uur thuis gebracht terwijl de dagbehandeling om 15.30 uur uit gaat. Daarom hebben wij onze zorgverzekering ingeschakeld die dit vervoer ook betaalde. Zij vonden het ook ongehoord en raadde ons aan een andere vervoerder te zoeken. Via Transvision kwamen we terecht bij de Rotterdamse Taxi Centrale, die ons een vaste chauffeur gaf die keurig op tijd reed en zich zeer netjes gedroeg naar ons toe en onze zoon. Tot afgelopen dinsdag. Door een conflict tussen Transvision en RTC wordt het contract beëindigd en worden we weer teruggestuurd naar Zorgvervoer. Dit

vinden wij totaal niet acceptabel en wij zijn dan ook op zoek naar een andere oplossing. Maar het is zo jammer dat we nu eindelijk goed taxivervoer hadden en dat dit dan buiten onze wens om wordt beëindigd.

Na de eerste kinderziekten heb ik nooit meer een klacht gehad en dat mag ook wel eens gezegd worden. Afgesproken tijden worden nagekomen en de chauffeurs zijn bijzonder vriendelijk.

Enorm compliment aan de taxichauffeur van onze zoon!

Vaak zie ik de bus aankomen dan rij ik snel naar buiten en ze rijden gewoon door, en dan bel je: dan hoor je meneer hij is geweest en zag niets niet noteren rit callcentrum, niet noteren rit taxibedrijf, afkeuren klacht wegens het niet noteren naam telefoniste callcentrum, niet altijd reageren wegens drukte.

Veel administratieve problemen wanneer je IZZ verzekerd bent. Bureaucratiesch gedoe.

Informatie over tarieven en doelgroepen is vaak niet volledig. Met veel regiotaxi's kan je al OV-reiziger mee. Vaak hebben ze daar een speciaal tarief voor. Omdat ook de Treintaxi's vervangen zijn door de Regiotaxi. Regiotaxi Heuvelrug en Eemland mag je als OV reiziger mee. Volgens de website betaal je 1,65 per zone. En doelgroepen(gehandicapten en ouderen, etc.) betalen een lager tarief. Maar gisteren ging mijn vriendin (heeft ook een pas) voor 2 zones binnen Amersfoort naar Bosbad/mid-getolfbaan. Daar heeft ze 6,60 moeten betalen in plaats van totaal voor 2 zones 3,30 uur. En Regiotaxi in de regio Abcoude en De Ronde Venen daar mis ik op de website informatie voor OV-reizigers. Het zou handiger zijn dat dat er op staat. Of dat die regiotaxi alléén voor doelgrappen is en niet voor OV-reizigers is. Dus, graag informatie duidelijk en goed op de websites zetten!

Een chauffeur van taxi Horn in Limburg begon op mij te schelden in de taxi, toen ik een kauwgom uit de raam gooide.

F. Ander vervoer

De staking in het openbaar vervoer heeft nu lang genoeg geduurt. Weet U wel wie de dupe van de akties zijn? mensen en vrouwen die geen rijbewijs hebben. Ook weduwen zijn nu de gevangenen van hun eigen huis. ze kunnen nergens heen. Ik hoop dat er nu gauw een eind aan komt. Denk hier eens over na.

Ik vind dat jullie onderhand wel eens mogen ophouden met die staking. Wij als bewoners in Krimpen aan den IJssel zijn nu gedwongen 8 km heen en 8 km terug te fietsen. Iets waar ik absoluut zelf niet voor kies. Ik kan begrijpen dat jullie het

niet eens zijn met de aangeboden voorwaarden, maar er zijn ook anderen manieren om te staken. Geef gratis openbaar vervoer, dan komen de werkgevers wel snel over de brug. Maar nee, dit is lekker makkelijk, betaalde vakantie. Te walgelijk voor woorden, 1 of 2 dagen akkoord, maar inmiddels zijn jullie al een maand bezig en brengen jullie mij, mijn gezien en duizenden anderen in grote problemen. Wij zijn klanten en betalen voor jullie diensten, volgens mij hebben jullie salaris doordat klanten betalen. Waarom onderhandelen jullie niet, jullie rusten gewoon op je lauweren. Moet je eens bij een commercieel bedrijf proberen, word je gelijk ontslagen. Zorg dat je tot een oplossing komt, dit is werkelijk niet langer acceptabel. Ik krijg op deze manier een vreselijke hekel aan alle buschauffeurs en dat kan toch niet de bedoeling zijn.

Busstaking. Welke partij hier ook debet aan moge zijn, het is onbegrijpelijk waar jullie nu mee bezig zijn. Ga eens b.v. bij een ziekenhuis langs. Er zijn nu constructieve ideeën gelanceerd, doe daar niets mee. Jullie, waarschijnlijk, in meerderheid, automobilisten, gedragen jullie als, naar mijn mening, communistische zwijnen, niets meer niets minder.

Aangezien ik geen email adres zie op de site van fnv bondgenoten, doe ik het maar via deze site. De klacht is dat er absoluut geen rekening gehouden wordt met gebruikers van het streekvervoer en twee schoolgaande kinderen. Een heeft maandabonnement van 82. Ingaande 13 mei. Nauwelijks gebruikt. Wel extra treinkosten van 100!! Zoon met OV-kaart kan alleen bij opleiding komen met mijn auto. Extra autokosten: 80,-. Allemaal netto. U wordt bedankt, alsof studerende kinderen niks kosten. Volgens mij gaat t conflict om minder geld! U wordt hartlijk bedankt. Arriva geeft niet thuis en uw vakbond ongetwijfeld ook niet. Twee dagen staken, oké. Maar dit kan niet! Nooit meer met de bus, roepen m'n kinderen. En terecht.

Op 6 mei 2008 zou ik om 11u. van het station Zwolle met Valys naar de Wanningstraat 2 gebracht worden. Ik was zodanig gaan staan dat de bus langs mij moest rijden. Op een gegeven moment kwam er een bus maar hij reed echter langs mij heen en stopte niet. Iemand die bij mij stond vloot hem terug en zei dat ik toch wel goed zichtbaar zichtbaar was in mijn rolstoel. De chauffeur zei dat ik niet op de goede plaats had moeten gaan staan. Maar hoe moet ik de goede plaats weten als mij op mijn vraag: waar komt die bus, gezegd wordt, dat weet ik niet. Hoe moet ik dat dan wel weten. Toen ik na het bezoek aan mijn vriendin, weer naar het station moest, kwam er een gewone taxi vóórrijden, terwijl ik een rolstoelbus had opgegeven. Ik mist dus mijn trein, er zou een rolstoelbus komen, zodat ik dan één trein later moeten nemen. Maar die kwam zó op het nippertje dat ik die trein óók miste. Zodoende kwam ik anderhalf later dan ik gerekend had thuis. Zolang Valys bestaat is elke reis nog in de soep gelopen. Daar wordt je bloednervus van.

Kind dient op tijd klaar te staan. Echter ophaaltijden variëren 7.55 uur tot 8.45 uur. De vakantieschool begint om 9.00 uur bij een normale reistijd van 30 minuten. Of het kind is te vroeg op school, of rijdt grote route. Of het kind is te laat op school.

Ik ben moeder en ben vandaag al 3 keer op en neer naar de trein geweest. Ik heb vier kinderen die op verschillende plaatsen examen/tentamen doen. Eindhoven en Den Bosch. Ook nog eens op verschillende tijden. Ik heb een eenmanszaak die ik dus heb kunnen sluiten om voor chauffeur te spelen. Mijn zaak gaat ook niet goed en met vier kinderen zouden wij ook wel meer loon kunnen gebruiken, maar niet over de rug van anderen. Ik vind dit schandalig. Met jullie acties krijgen jullie niet degene die jullie moeten hebben maar wel de jeugd die toch al gestressed aan de examens bezig is. Als ik dan een of andere op de radio hoor zeggen dat de leerlingen creatief genoeg zijn en al een oplossing hadden kunnen vinden ontplof ik helemaal. Ik vind dit geen stijl.

Vaak dienen mensen geen klacht in omdat het schriftelijk moet. Kennelijk is het per 1 maart j.l. veranderd, zodat je nu ook per internet een klacht kunt indienen. Echter dit is nergens bekend gemaakt. Je moet er via de site achterkomen. Zeker voor degenen die geen internet hebben, is het heel lastig om een klacht schriftelijk in te dienen. Vroeger kon het ook per telefoon, dat was een veel lagere drempel.

Sinds vorig jaar sept. heb ik geprobeerd een verkeerde rekening voor Valysrit te laten veranderen. Na vele mails en beloftes en mails kreeg ik 3 januari dit jaar (4 mnd. later) een creditnota van CTS; met de melding dat ook de teveel km's teruggeboekt werden. heb ik alleen niks meer aan in 2008.

Wel weggebracht, weigert weer op te halen.

Bijlage: Onderzoeksresultaten



FNV Bondgenoten Taxibus



© ADV Market Research B.V.

17 juni 2008

Ir. Ingmar van den Brink

Ir. Thomas Beffers Msc



Onderzoekskenmerken

	Percentage	Aantal
Internet	76,3%	386
Post	23,7%	120
Total	100,0%	506

	Percentage	Aantal
Chaufeur	27,1%	137
Passagier	72,9%	369
Total	100,0%	506

	Totaal		Chaufeur		Passagier	
Man	34,6%	175	52,6%	72	27,9%	103
Vrouw	45,7%	231	29,2%	40	51,8%	191
Onbekend	19,8%	100	18,2%	25	20,3%	75
Total	100,0%	506	100,0%	137	100,0%	369



© ADV Market Research B.V.

2



Klachtomschrijving – Chauffeurs Passagier

Chaufeurs	Percentage	Aantal
Arbeidsvoorwaarden	34,3%	47
Arbeidsomstandigheden	51,1%	70
Arbeidsverhoudingen	14,6%	20
Total	100,0%	137

Passagiers	Percentage	Aantal
Te laat	46,6%	172
Ongemakken tijdens ritten	9,2%	34
Te lange ritten	11,9%	44
Slechte service door chauffeur	10,0%	37
Slechte service vervoersbedrijf	11,1%	41
Overig	11,1%	41
Total	100,0%	369



© ADV Market Research B.V.

3



Soortklacht - Geslachten Chauffeur/Passagier

	Totaal	Man		Vrouw		Onbekend		Chauffeur		Passagier		
Seniorenvervoer	9,0%	45	10,3%	18	8,7%	20	7,1%	7	17,9%	24	5,7%	21
Leerlingenvervoer	16,0%	80	13,2%	23	17,0%	39	18,4%	18	28,4%	38	11,4%	42
Gehandicaptenvervoer	39,9%	200	40,2%	70	41,5%	95	35,7%	35	33,6%	45	42,2%	155
Ziekenvervoer	17,6%	88	19,0%	33	13,5%	31	24,5%	24	19,4%	26	16,9%	62
Regiovervoer	20,2%	101	20,7%	36	17,0%	39	26,5%	26	27,6%	37	17,4%	64
Overig	16,4%	82	18,4%	32	13,5%	31	19,4%	19	28,4%	38	12,0%	44
Total	100,0%	501	100,0%	174	100,0%	229	100,0%	98	100,0%	134	100,0%	367



* Respondenten die schriftelijk hebben meegedaan ,hebben soms meerdere Soorten klachten aangekruist

© ADV Market Research B.V.

4



Om schrijving klachten per soort - Passagiers

	Gehan													
Om schrijving	Totaal		Seniore n		Leerlin gen		diapte n		Zieken		Regio		Overi g	
Te laat	46,6%	172	47,6%	10	44,3%	6	52,9%	82	61,3%	38	44,7%	35	27,3%	12
Ongepasten tijdens ritten	9,2%	34	9,5%	2	33,3%	14	7,1%	11	4,8%	3	0,0%	0	9,1%	4
Te lange ritten	11,9%	44	23,8%	5	11,9%	5	11,0%	17	9,7%	6	10,9%	7	18,2%	8
Slechte service chauffeur	10,0%	37	4,8%	1	26,2%	11	7,7%	12	6,5%	4	12,5%	8	2,3%	1
Slechte service vervoersbedrijf	11,1%	41	9,5%	2	2,4%	1	12,3%	19	12,9%	8	12,5%	8	13,6%	6
Overig	11,1%	41	4,8%	1	11,9%	5	9,0%	14	4,8%	3	9,4%	6	19,5%	13
Total	100,0%	369	100,0%	21	100,0%	42	100,0%	155	100,0%	62	100,0%	64	100,0%	44



* Respondenten die schriftelijk hebben meegedaan ,hebben soms meerdere Soorten klachten aangekruist

© ADV Market Research B.V.

5



Om schrijving klachten per soort - Chauffeurs

	Gehan													
Om schrijving	Totaal		Seniore n		Leerling en		Gehan drapt en		Zieken		Regio		Overi g	
Arbeidsvoorwaarden	34,3%	47	29,2%	7	28,9%	11	37,8%	17	50,0%	13	35,1%	13	42,1%	16
Arbeidsomstandigheden	51,1%	70	45,8%	11	47,4%	18	48,9%	22	42,3%	11	54,1%	20	36,8%	14
Arbeidsverhoudingen	14,6%	20	25,0%	6	23,7%	9	13,3%	6	7,7%	2	10,8%	4	21,1%	8
Total	100,0%	137	100,0%	24	100,0%	38	100,0%	45	100,0%	26	100,0%	37	100,0%	38



* Respondenten die schriftelijk hebben meegedaan ,hebben soms meerdere Soorten klachten aangekruist

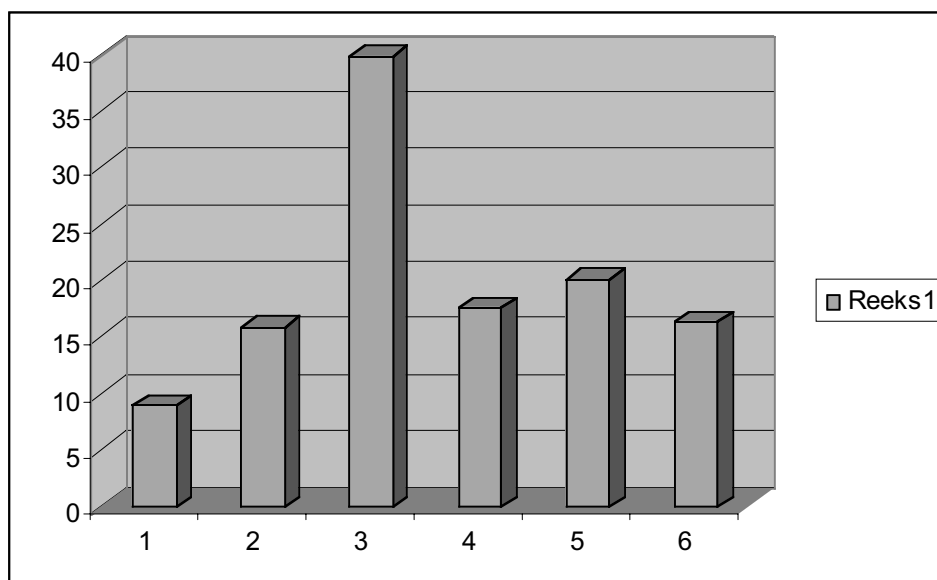
© ADV Market Research B.V.

6

Klachten passagiers per categorie vervoer

De meeste klachten zijn ingediend door passagiers (73%)

Onderstaande tabel geeft aan op welke soorten vervoer de klachten van passagiers betrekking hebben.



- 1. Seniorenvervoer
- 2. Leerlingenvervoer
- 3. Gehandicaptenvervoer
- 4. Ziekenvervoer
- 5. Regiovervoer
- 6. Overig

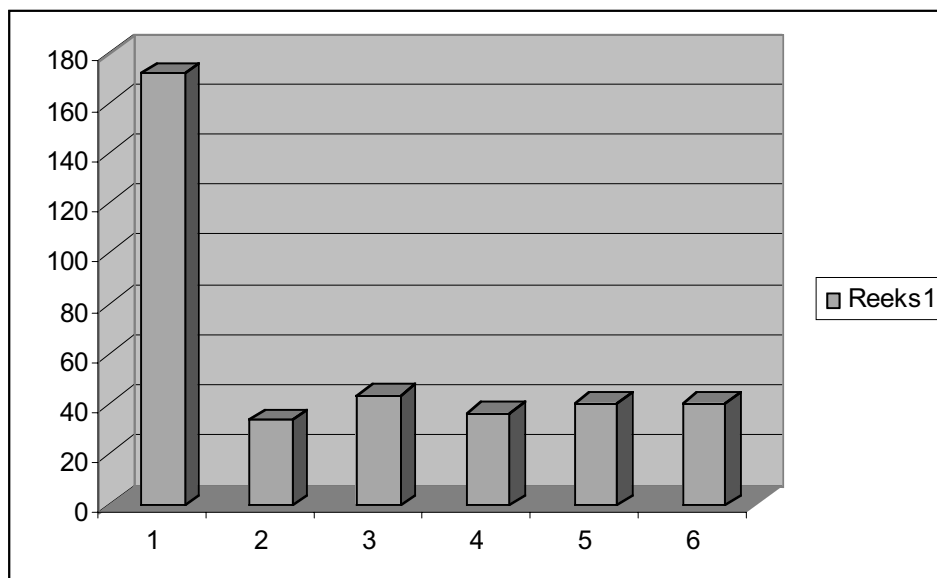
Toelichting

Opvallend is de uitschieter in de klachten over het gehandicaptenvervoer. Aannemelijk is dat juist mensen met een functiebeperking het meest en meestal langdurig zijn aangewezen op contractvervoer. Zaken die misgaan komen dan ook extra hard aan. Vrijwel de meeste klagers geven aan wat de impact is van contractvervoer dat niet naar wens verloopt. Zo komt veelvuldig naar voren dat een afspraak met ziekenhuis /specialist niet door kan gaan , bijwonen van een crematie/begrafenis van een dierbare niet -/tijdig mogelijk is of een familiebezoek of ander uitstapje waarop men zich lang had verheugd in het water valt.

De doelgroep van het seniorenvervoer, gehandicaptenvervoer, ziekenvervoer en regiovervoer bestaat in de regel uit ouderen en mensen met een functiebeperking – in tegenstelling tot leerlingenvervoer waar jongeren gebruik van maken. Daarom wordt hierna specifiek ingegaan op de soorten klachten van ouderen en mensen met een functiebeperking.

Soorten klachten van passagiers

Uit onderstaande tabel komt naar voren welke klachten zijn aangekaart door passagiers.



- 1: Te laat
- 2: Ongemakken tijdens ritten
- 3: Te lange ritten
- 4: Slechte service door chauffeur
- 5: Slechte service door vervoerbedrijf
- 6: Overig

Toelichting

Bijna de helft van de klachten heeft betrekking op het feit dat de chauffeur te laat arriveerde. Deze klachten komen opvallend vaak voor in combinatie met te lange ritten en ongemak. Voor mensen met een goede fysieke conditie hoeft een langere reis dan gepland niet al te bezwaarlijk te zijn. Voor mensen met een functiebeperking kan een uitje waarop men zich had verheugd omslaan in een bittere en zeer pijnlijke, soms traumatische ervaring.

Exemplarisch is het verhaal van een ouder echtpaar dat totaal 7,5 uur in een regiotaxibus doorbracht voor een afstand van 99 km naar de Keukenhof die beknelde en zonder drinken werd afgelegd. Als het meest traumatisch werd door de personen in kwestie ervaren dat zij niet wisten waar zij aan toe waren en hoe laat zij bij de plaats van bestemming respectievelijk thuis zouden aankomen. Indien zij vooraf hadden geweten wat hen te wachten stond hadden zij van het uitje afgezien.

Het hoeft dan ook geen betoog dat veel reacties van passagiers een combinatie is van meerdere genoemde klachten.