



RAPPORT

Wmo-vervoer 2024

Publiek Vervoer

Gegenereerd op: 5 juni 2025





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Bij het genereren van deze rapportage zijn de volgende filters toegepast:

- Startdatum: 7 november 2024; Einddatum: 1 juni 2025; Filters: Gemeente: Groningen

Deze rapportage is gegenereerd op: 5 juni 2025

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 5 juni 2025

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

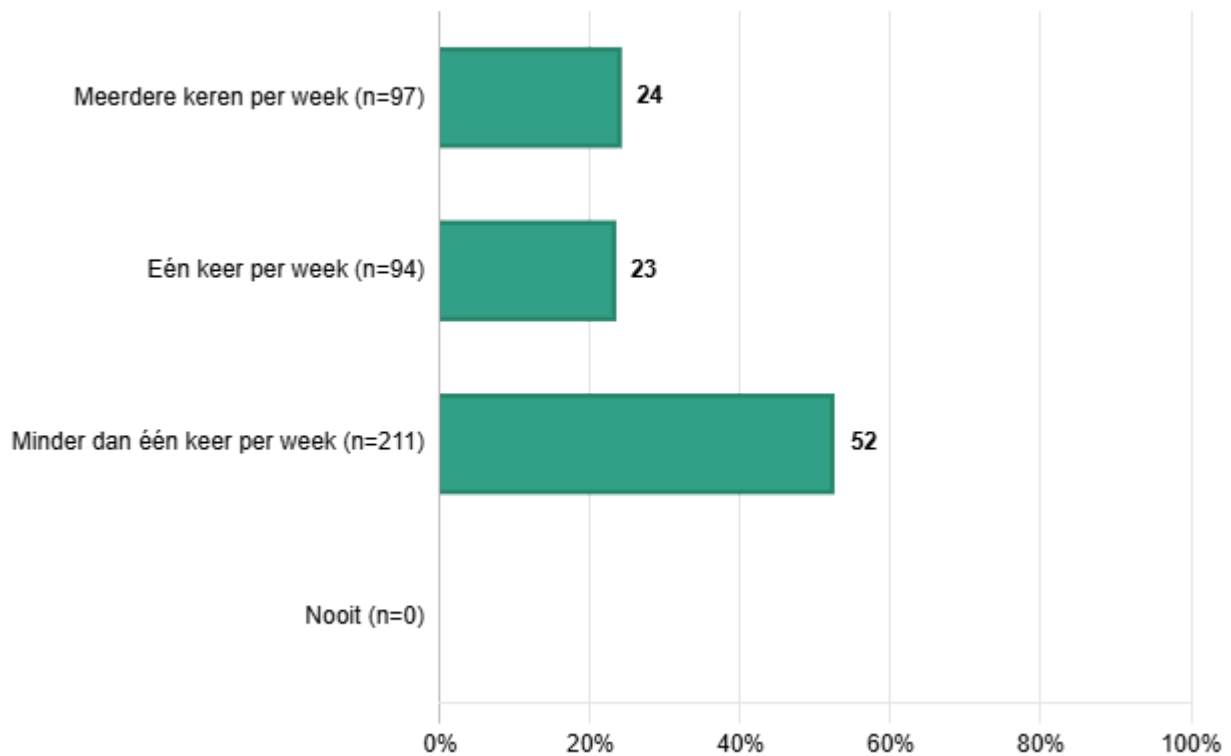
Respons

Voor dit onderzoek zijn 1217 personen uitgenodigd. 467 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 38.37% van de deelnemers heeft dit onderzoek afgerond.

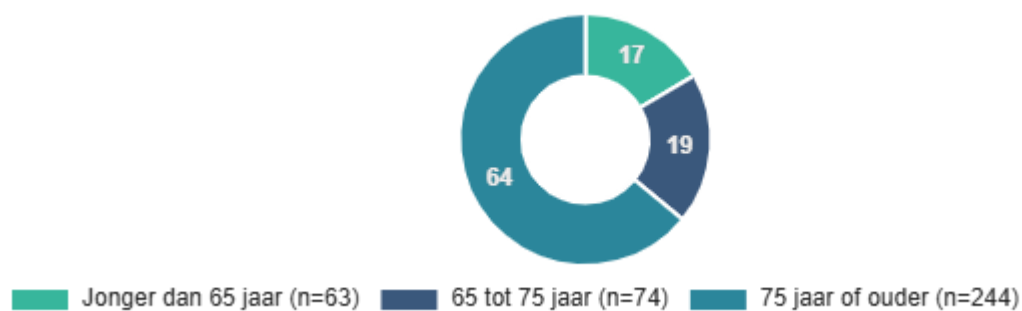


Achtergrondgegevens

Hoe vaak reist u met de vervoerder?



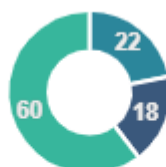
Wat is uw leeftijd?



Contact met de vervoerder

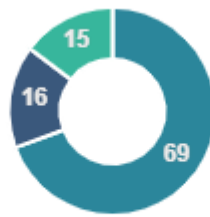


Heeft u wel eens een klacht over het Wmo-vervoer ingediend of dit overwogen?



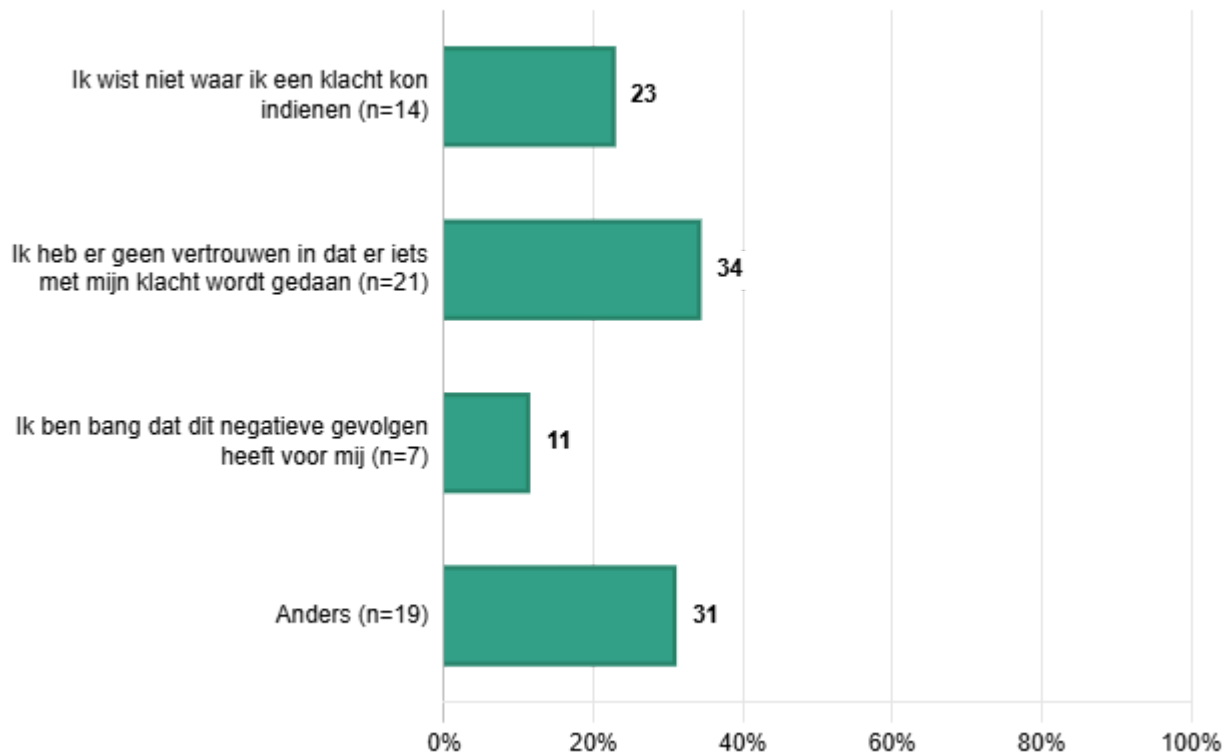
- Ja, ik heb wel eens een klacht ingediend, (n=91)
- Ja, ik heb dit overwogen maar uiteindelijk, geen klacht ingediend (n=74)
- Nee, ik heb nog nooit overwogen om een klacht in te dienen (n=251)

Wist u waar u deze klacht kon indienen?

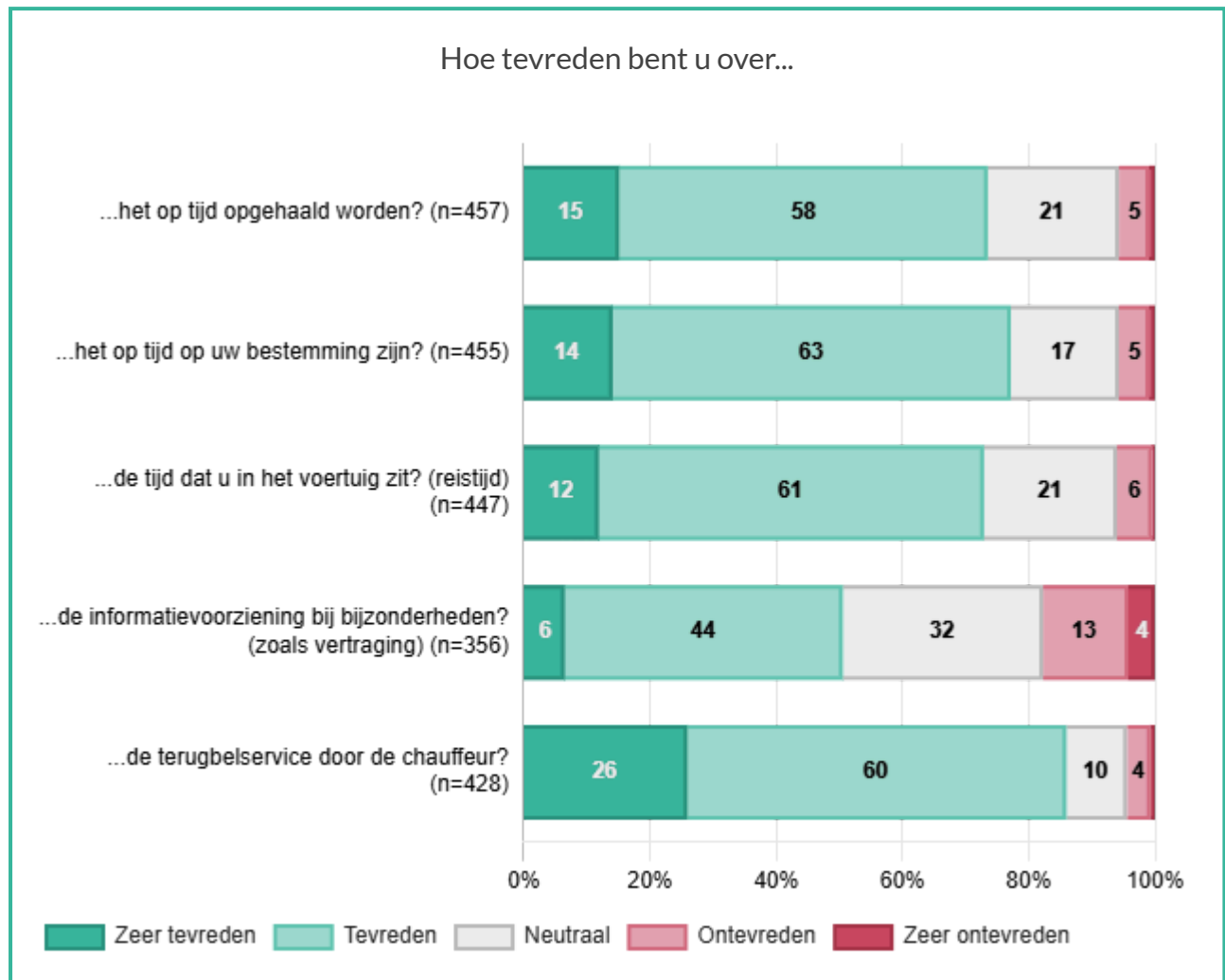


Ja dit wist ik (n=52) Nee dit wist ik niet maar ik kon het gemakkelijk achterhalen (n=12)
Nee dit wist ik niet en ik vond het moeilijk, om dit te achterhalen (n=11)

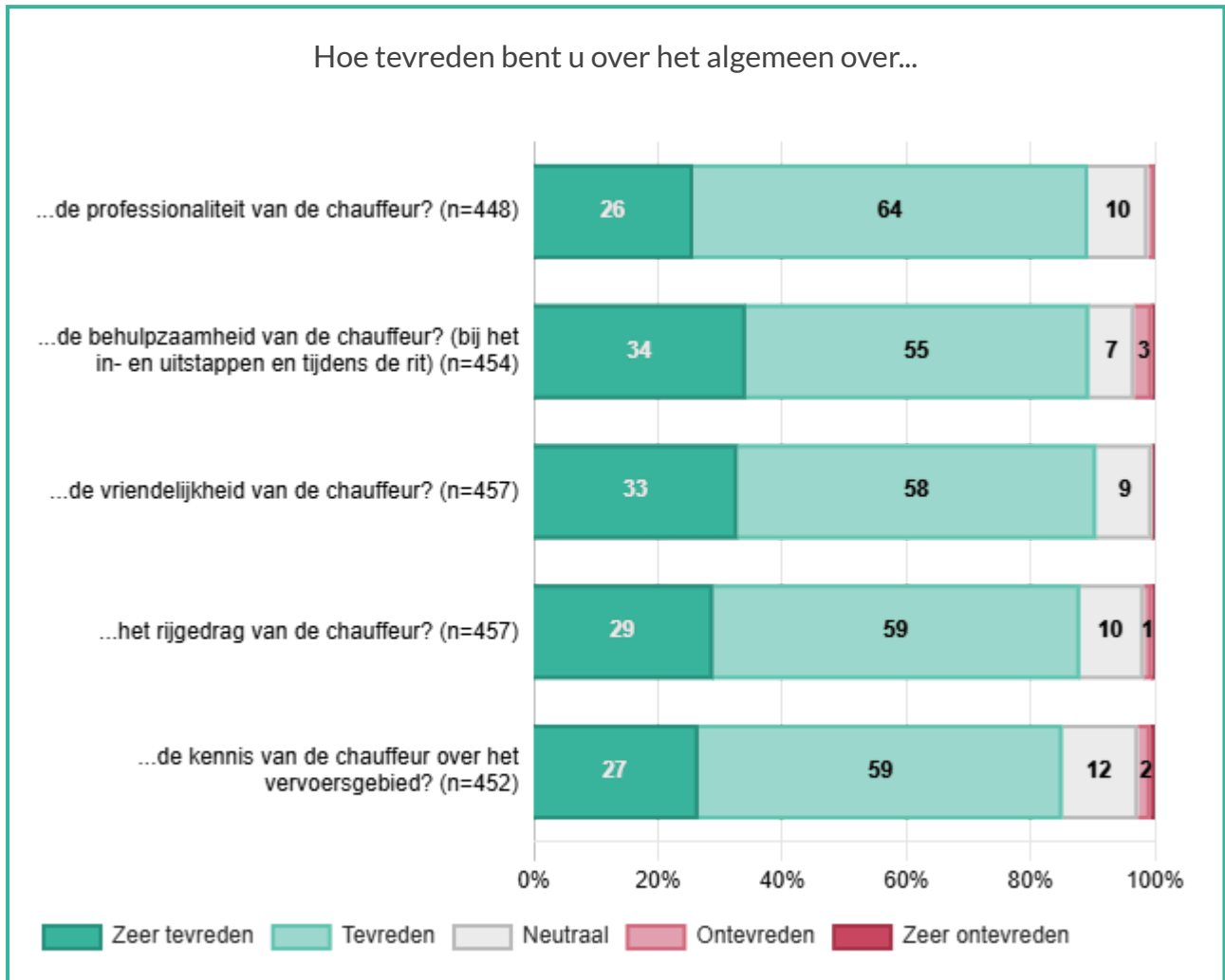
Wat is de reden dat u uiteindelijk geen klacht heeft ingediend?



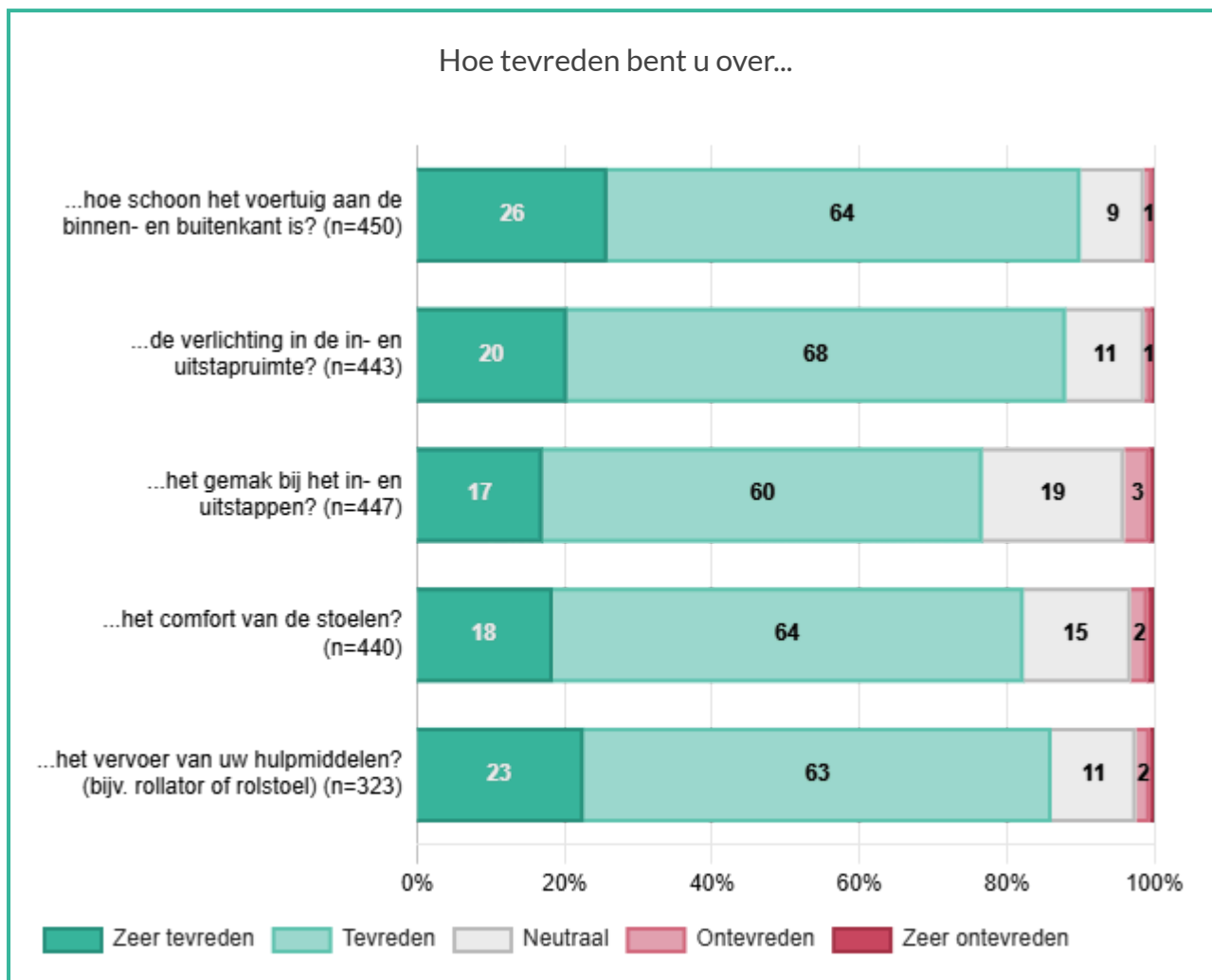
Ritplanning en wachttijd



De chauffeur

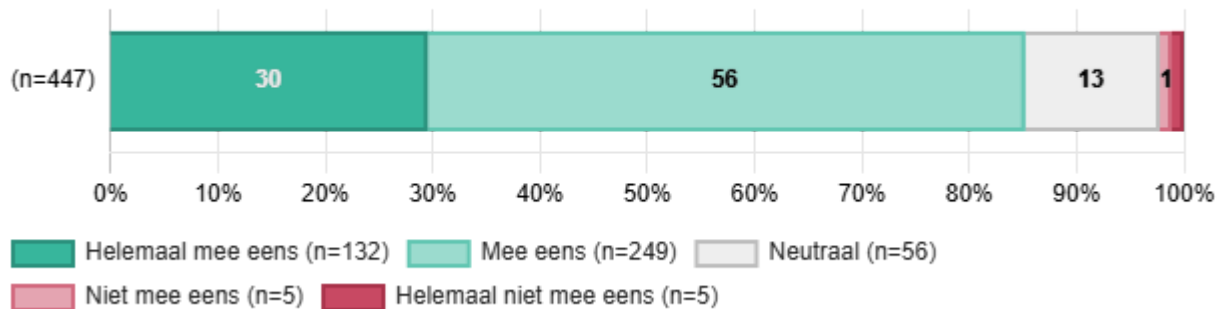


Het voertuig

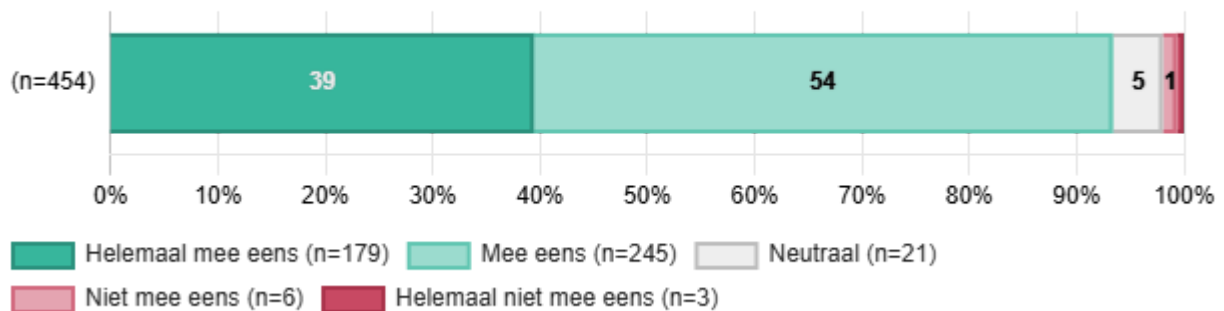


Algemeen oordeel over de vervoerder

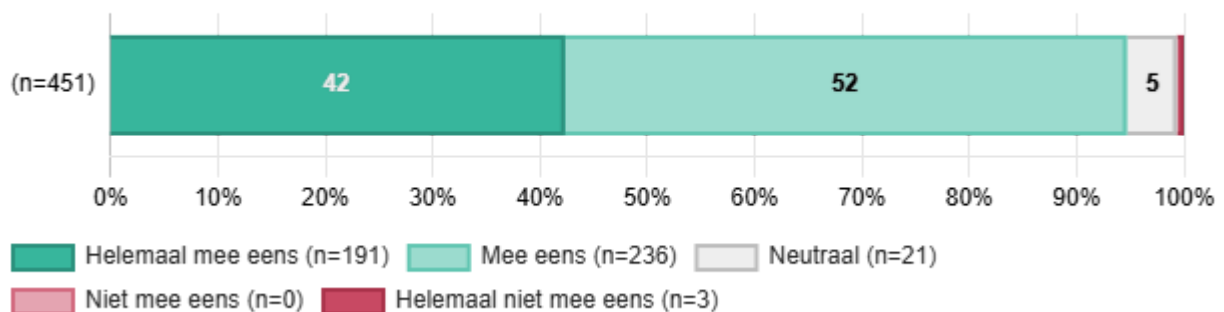
Het vervoer sluit aan bij mijn persoonlijke behoefte



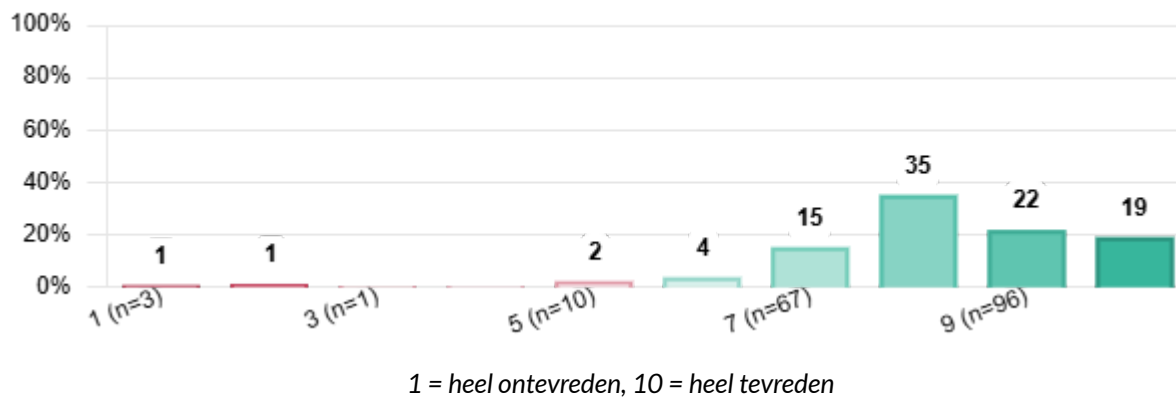
Door het vervoer kan ik komen waar ik wil



Door het vervoer kan ik mij beter zelfstandig redden



Hoe tevreden bent u in het algemeen over de dienstverlening van de vervoerder?



Gemiddelde

8.15



Contact met de vervoerder

Anders, namelijk: (n=19)

Overmacht vanwege sneeuwval in november.

Ik heb nu 2 uur gewacht, toen heb ik een kennis gebeld en was een hele ophoping in Groningen, daardoor was er hele file ontstaan hoorde ik later.

Een taxi die veel te laat kwam.

Eén keer gebeurd, ik dacht laat maar.

Het betreft het soms heel lang wachten dat ik terug kan naar huis.

Ik wilde afwachten of het weer zou gebeuren. Dit was niet het geval.

Wij zijn allemaal mensen en tevens vaak debet aan personeelstekort.

Het was zo'n ingewikkeld proces, dat ik het maar uiteindelijk opgegeven heb. Ik kreeg steeds een ander telefoonnummer om te bellen. Daarnaast heb ik geen vertrouwen in de afhandeling.

Het was op zaterdag, Dus niemand aanwezig. Toen ik woensdag weer thuis was, was de boosheid over. Er was niet gebeld, nog iemand binnen geweest, terwijl ik wachtte.

Ik wilde afwachten of het weer zou gebeuren.

Door mijn afasie.

Het is mij nu drie keer gebeurd, dat een taxi niet op kwam dagen. De eerste keer belde ik om 22:05 ik na twintig minuten wachten. De taxicentrale vertelde mij dat het ritje was afgelast, omdat ze het adres niet konden vinden. Maar als ik nog een uur langer zou wachten, dan zouden ze dan een taxi sturen om 23:10. dat was onacceptabel. Het was laat. Niet netjes. De tweede keer kwam de taxi ook niet opdagen. Ik moest wederom bellen. De taxi reed niet om dat het sneeuwde. Ik zou het fijn vinden als ik gebeld wordt over deze situatie. De derde keer vroeg ik aan de centrale of zij mij konden bellen, wanneer ze er waren. Het antwoord was nee. Het is maar een service en niet verplicht.

Nog niet aan toegekomen. Is met betrekking tot de ventilatie in de busjes en de afwezigheid van zitcomfort in de busjes.

Ik vind dit moeilijk om te motiveren.

Ik ga er vanuit dat ze hun best doen.

Laat maar, ik zie het door mijn vingers, dacht je dan.

Ik wil vriendelijk blijven.

Niet van gekomen.

Te veel werk. Was in verband met lange rit die normaal een half uur duurt en toen één uur.

De antwoorden bij de optie "anders" worden in het dashboard weergegeven wanneer de dataverzamelingsperiode is afgelopen en de controle op anonimiteit is afgerond.





Heeft u nog opmerkingen over het contact met de vervoerder? (n=126)

Is oké.

Super vriendelijk.

Soms is er een die stapt er niet uit als je uitstapt.

De planning wat betreft vervoer van meerdere personen in één taxi kan beter soms.

Heel correct ga zo door.

Ze zijn allemaal vriendelijk.

Enorme wachttijden bij telefooncentrale. Na 37-50 minuten geen contact! (?) ritplanning is niet te lezen op de telefoon.

De wachttijd bij de telefoon wordt steeds langer de laatste maanden.

Gaat goed.

Een keer moest ik meer dan 3 kwartier wachten op vervoer, maar over algemeen zijn ze op tijd.

Helemaal niet hoor, prima allemaal.

Zeer moeilijk te bereiken. Wachttijden van meestal een half uur.

De gemiddelde wachttijd om een rit te kunnen boeken is ongeveer 13 minuten. De laatste keer heb ik 18 minuten moeten wachten.

Altijd gezellig.

Altijd een prettige ervaring.

Nee. Ben zeer tevreden.

Vriendelijke mensen.

Nee, de chauffeurs zijn vriendelijk en correct, attent en hulpvaardig.

Nee, ik ben blij dat ik op deze manier af en toe nog weg kan.

Ik ben tevreden.

Ben tevreden zoals mijn klacht is aangehoord.

Heb altijd hele fijne en soms zelfs hele gezellige vervoerders gehad.

Hij was chagrijnig.

Soms wel goed, maar ook wel eens niet.

Altijd correct en behulpzaam.

Ze zijn lief, maar ik moet lang wachten aan de telefoon.

Prima te woord gestaan.

Goed.

Soms leuker vriendelijk. Maar ook wel eens (?).

Dit is een automatisch gegenereerd rapport. Aan de inhoud van dit rapport kunnen geen rechten worden ontleend.





Telefonische bereikbaarheid is slecht: je moet vaak lang in de wacht staan.

De mensen aan de telefooncentrale zijn naar mijn idee vaak onvriendelijk, bot en gehaast.

Wij zijn zeer tevreden.

Ja bijgevoegde brief, niet terecht. De fout word bij mij gelegd!

Te lange wachttijden bij de telefonie.

Soms is het moeilijk om te telefonisch bereiken.

Ik vind het goed. De één is hoffelijk en de ander wat 'brutaler'. Ik kan er mee omgaan en zij ook met mij.

Soms weinig contact, soms prettig contact.

Het contact is nog altijd prima.

Dat ligt aan het nummer van de chauffeur.

Is goed.

Alles is prima.

Ik zat in de auto van Groningen naar Haren. Ik had terug geboekt 1,5 uur later. In de taxi nog steeds werd ik gebeld voor de terugreis. De chauffeur kende de weg in haren absoluut niet en reed maar rond.

Met de een heb je beter contact dan met de ander.

Ja, het wachten duurt heel lang, soms tot een uur en vijftien minuten.

Ik merk dat er niet altijd evenveel geduld voor mij is.

Goed Nederland spreek personeel.

Vraag over moeilijk via internet reserveren konden ze niet beantwoorden.

Ik zou graag dat het afhalen en terugbrengen naar de voordeur een standaard service is.

Nee, allemaal erg vriendelijk.

Mijn eigen ervaringen zijn tot nu toe positief.

Geweldig!

Vriendelijke chauffeurs, zeer voorkomend.

Vriendelijke vervoerders.

Tot nu toe heb ik altijd goed contact.

Ik ben tevreden.

Vriendelijk.

Prima contact, krijgen een fooitje voor de goede behandeling.

Tot nu toe ben ik tevreden.

Alleen maar tevreden.





Ik reserveer meestal online.

Meestal heel gezellig.

Ze zijn ongeduldig, onkundig, onaardig, vreselijk star en denken niet mee. Je zit er gewoon tegen op te bellen.

Jammer van het blokkeren van mijn taxi pas door een ongeluk ziekte en een alzheimer broer niet meer te kunnen bezoeken is het niet leuk om 6 tot 8 weken de taxi moeten missen ik was het totaal vergeten.

Is prettig.

In het geheel: zeer tevreden.

Ja correct, meestal.

Tevreden.

Gaat altijd prima.

Ben zeer tevreden over het contact.

Ik heb geen klachten.

Alles verloopt goed!

Heb met veel instanties gebeld, Connexion, Valys, Nuis taxi bedrijf, niemand kon dit oplossen, vreemd. Geef nu niet ons huisnummer. (***) en dan komt het wel goed, merkwaardig toch?

Over het algemeen zeer tevreden.

Ik vind dat de taxi chauffeur niet altijd juist naar mij luistert. Vooral als er meerdere mensen in de taxi zitten. Ik heb dan het gevoel dat er niet naar mij wordt geluisterd, maar wel naar de anderen.

Ik moet veel te lang wachten voordat de telefoon opgenomen wordt en al een paar keer te lang moeten wachten op de terugreis, meer dan een uur.

Contact is prima.

Goed.

Geen klachten. Bij de rit terug is vaak minimaal een uur. Dit is vaak een te lange tijd voor een patiënt.

Ik ben best tevreden over hoe het gaat als ik bel word ik opgehaald en weer naar huis gebracht.

Lang in de wacht staan.

Goed contact.

Altijd goed.

De heen rit gaat vaak goed maar de terug rit is hopeloos. Chauffeur geeft vaak aan dat de rit loos is maar hij is in mijn geval niet geweest dus wacht je ruim 2 uur. Dat is een reden om de taxi niet te nemen.

In veel situaties correcten toegankelijk

Af en toe te ver omrijden.

Nee, het gaat prima.

Goed/wel niet in de taxi kunnen komen door hoge opstap en geen opstapje aanwezig.





Ik ben blij dat ik een pas heb. Het duurt heel lang dat ik geholpen wordt. Het is een lange wachtlijn. Kwartier a 20 minuten of wel eens langer.

Geen klachten

Klacht veel te vroeg als behandeld gezien. Geen goede reactie gekregen. Telefonistes meerdere malen ongeduldig. Een begon te schreeuwen en heeft daarvoor excuses aangeboden. De ander niet. Ik kan niet heel vlot praten en denken, maar ben vast niet de enige. Nu leg ik dat van tevoren uit maar dat kost ook weer tijd.

Goed.

Was prima.

Ben zeer tevreden.

Ik word altijd prima geholpen en op tijd gehaald.

Goed en correct.

Aardige mensen.

Ik krijg niet altijd een melding dat, en wanneer de taxi er aan komt.

Ik word altijd prettig en goed geholpen.

Altijd een prettig gesprek. Wordt goed geholpen bij het in en uitstappen.

Alleen dat het moeilijk is om een rit te reserveren via de telefoon.

Nee, ik ben heel tevreden.

Goed contact.

Ja toch, de vreselijke muziek bij het wachten per telefoon.

Prettige chauffeurs - zeer behulpzaam.

Geen, dik in orde!

Soms moeilijk bereikbaar, lang in de wacht.

Een keer een persoon die de rollator eigenlijk niet achterin wilde zetten. Daar waren ze niet voor.

Graag meer geduld. Navragen bij onduidelijkheid.

Slecht, het ligt altijd aan de cliënt.

Soms slecht sprekende Nederlanders.

Alleen maar prettig.

Nooit erg vriendelijk allemaal.

Ik vind het geweldig wat er voor ons wordt gedaan, om ons te verplaatsen op onze leeftijd.

Was bijna altijd leuk en vriendelijk en behulpzaam.

De chauffeurs zijn tot nu toe allemaal prettig.

Als de chauffeur echt veel te laat is, kan men niet aangeven hoe lang het nog duurt.





Telefonisch lang wachten, vaak wel een halfuur, vooral als je ergens anders ben of bijvoorbeeld een restaurant, is erg vervelend.

Nee, want dat gaat prima.

Nee prima.

Soms lang wachten en bereikbaarheid telefonisch onder de maat.

Ik ben bang voor aanranding of verkrachting van een mannelijke taxi chauffeur.

Prima!

Ik heb net een klacht ingediend. Over het algemeen ben ik zeer tevreden, de chauffeurs zijn vriendelijk. Het lijkt soms mis te gaan als er niet goed gepland wordt, overmacht, beschikbaarheid chauffeurs? Mijn ervaring is wel dat als het misgaat, dat er dan meer mis gaat. Dat dan de ellende zich opstapelt. Wat ik specifiek vervelend vind, is dat als de bus te laat is en als ik er dan over bel, dat dan de informatie die ik krijg niet klopt. Dan zeggen ze hij is er bijna, wat niet zo is. Of i hij is er met 5 minuten en dan duurt het nog 15. Ook als chauffeurs te laat zijn, kan voorkomen, geen probleem, dat dan de tijd die het duurt om te komen structureel te laag wordt ingeschat. ' Ik ben er met een paar minuutjes' en dan duurt het zeker 10 minuten. Wees eerlijk! Bijvoorbeeld: ik ben te laat, maar ik kom er aan, ik ben er over X minuten. Geef dan door wat het systeem aangeeft!

Op tijd aanvraag voor taxi naar ziekenhuis afspraak, maar de taxi kwam uur te laat, waardoor ik ook te laat kwam. Daarnaast kwam taxi mij ook te laat ophalen van de kerk, waardoor deze eigenlijk al gesloten was, maar op mij moet wachten.

Soms waren wachttijden telefoon erg lang.

Chauffeurs helpen niet altijd met uit- en instappen.





Ritplanning en wachttijd

Heeft u nog opmerkingen over de ritplanning en de wachttijd? (n=114)

Geen, heb alle tijd, geen klachten.

Soms teveel mensen tezamen. Vervelend.

Vind het fijn als de chauffeur bij Gorechtkade bij de speeltuin komt, want je moet een heel eind lopen. Als de telefoon gaat moet ik de jas aan trekken en heel eind lopen, dat kan niet in 5 minuten.

De planning wat betreft vervoer van meerdere personen in één taxi kan beter soms.

De tijd die ik moet wachten in het ziekenhuis als ik klaar ben. Het lopen van oogheelkunde naar centrale hal. Kan dan pas bellen voor vervoer.

De reistijd duurt vaak te lang, omdat meerdere personen opgehaald worden en ik altijd de laatste ben. Vervoer per bus is voor mij niet nodig, geen hulpmiddelen. Een personenauto is voldoende.

Gaat goed!

Duurt soms te lang, meestal wel optijd.

Het is een paar keer voorgevallen dat mijn telefoonnummer op de heenreis bekend was, maar op de terugweg niet.

Ik werd niet gebeld dat er twee uur vertraging was. De centrale was niet te bereiken!

De heenrit geen problemen. Als ik weer gehaald moet worden moet soms een halfuur wachten. Ze hebben mij ook weleens vergeten te halen.

De wachttijd van de telefoon duurt erg lang voordat je iemand je reis kunt doorgeven. Het wachten is soms wel 15 minuten en dat is erg lang.

De gemiddelde wachttijd om een rit te kunnen boeken is ongeveer 13 minuten. De laatste keer heb ik 18 minuten moeten wachten.

15 minuten voor en na geboekte tijd. Sta ik klaar bij de deur.

Ik ben wel een aantal keren niet opgehaald en regelmatig komt de taxi erg vroeg maar ik ben blij dat het er is!

Nee, het is me bekend dat je voldoende tijd moet reserveren, dan komt alles goed.

Ik heb geen opmerkingen

Wordt niet gebeld als de taxi veel te laat is.

Op de pas staat www.publiekvervoer.nl. Daarna kom je bij connexxion terecht. Ik ben digibeeet, maar vraag mij af of die omweg niet vermeden kan worden.

Gezien voorstaande ervaring spreek ik nu 3/4 uur van te voren af. En dan zijn ze vaker te vroeg. Ik geef direct ook de tijd voor de traplift op; dan is de wachttijd langer!

Zou willen dat de wachttijd korter zou zijn, maar ik begrijp het wel. Haastige spoed is zelden goed!

Soms veel te vroeg, dus eerder dan een kwartier.





Ik gebruik de taxi veel voor vervoer ziekenhuis. Soms is het lastig om op de gok een terugreis te boeken, ze lopen vaak uit in het ziekenhuis. En als je de terugreis wil boeken, als je in het ziekenhuis bent, dan moet je zeker meer dan een uur wachten. Dat vind ik niet zo fijn.

Neen, de vervoeder is niet schuldig, het is het verkeer!

Afspraak dokter heenreis op tijd, prima. Maar als ik moet bellen voor terugreis moet ik vaak 1 uur wachten.

Het is erg slecht geweest. Wel eens een uur aan de telefoon gezeten met de hoorn aan je oor. Je durft hem dan niet neer te leggen, want dan ben je hem weer kwijt.

Mevrouw heeft geen smartphone dus word ook niet teruggebeld.

Graag sms sturen. Dove mensen kunnen niet gebruik maken van bel service.

Sommige vergeten nog wel eens te bellen maar dat komt weinig voor. Of bellen ze als ze al voor de deur staan in plaats van die tijd bellen.

Soms te lang wachten op terugreis.

Niet iedere chauffeur belt. 9 van de 10 keer onverstaanbaar. Connexion -, Taxi Nuis +.

Het komt naar mijn mening veel te vaak voor dat ik een hele 'omweg' moet maken, om een andere passagier weg te kunnen brengen. Ik snap goed dat dit het idee is achter deze manier van vervoer, maar het gaat vaak zo ver dat ik zelf te laat op mijn afspraak/bestemming kom. Ik durf hierdoor geen gebruik meer van deze taxi's te maken, als ik op tijd ergens moet zijn.

Sommige ritten zijn onlogisch gepland waardoor mijn rit te lang duurt. Chauffeur weten niet altijd de snelste weg.

Ja, soms lang wachten.

Bij terugrit soms lang wachten, of bij ophalen te weinig geduld van chauffeur. Ben oud en krakkemikkig, langer tijd nodig.

Ik moet regelmatig op de taxi wachten, omdat ze te laat zijn.

Het zou prettig zijn bij (?), dat de wachttijd van een uur korter kan, als er een auto beschikbaar is. En niet (?) een uur.

Zie 36. Door fysieke klachten geen mobiele telefoon buiten de deur.

Soms te laat, vervoerder kan niet altijd files vermijden.

Goed nederlands sprekend personeel.

Tot nu toe altijd in orde.

Ik vind het 15 minuten voor en 15 minuten na dus een half uur speling hebben om opgehaald te worden veel tijd. Ik heb een energiebeperking dus dit kost veel energie. Het gebeld worden 5 min van te voren helpt erg.

Een keer loos geboekt zonder dat de chauffeur uit de auto kwam om mij te waarschuwen.

Te laat voor een crematie gekomen. Ik heb het erbij gezegd.

Sinds er een nieuw systeem bij de planning is, duurt het soms veel langer dat je in de taxi zit, omdat er op het laatste moment nog iemand anders opgehaald moet worden. Ik begrijp dat er aan de efficiëntie gewerkt wilt worden, maar voor de client is dit af en toe wel vervelend.





Vaste ritten (van verstandelijk gehandicapte mensen) naar zwembad, vanaf woonlocatie: - zijn voor hele jaar vastgelegd zijn wekelijks vaste tijden (18.20-20.15) zwemmen 19.15-20 uur. waarbij regelmatig taxi's veel te laat arriveren en men nauwelijks aan zwemmen toekomt. Hoe kan dit verbeterd worden?

Nee, ik ervaar het als prima.

Het is erg wisselend per week.

Door kwartier voor of na opgegeven tijdstip vind ik het vaak moeilijk plannen.

Ik zou graag geïnformeerd willen worden bij vertraging. Laatst heb ik meer dan een uur moeten wachten en dan is het onhandig dat je niet weet wanneer de taxi nou komt.

Tijden worden niet nageleefd; ik kom regelmatig te laat op een medische afspraak of ze staan veel te vroeg voor de deur. Er wordt vaak onnodig omgereden en een 'onhandige' route genomen die ook vermeden kan worden. (veel stoplichten, veel verkeer, kilometers om)

Nee het verkeer kan je niet regelen het is dan niet anders.

Heengaande ben ik tevreden. Opgehaald worden om naar huis gebracht te worden. Dat duurt zo lang: druk verkeer & te weinig chauffeurs of te zware sneeuwval.

Dat je soms langer dan een uur moet wachten dat is minder.

Soms is de route erg raar. Rijd ik bijna langs mijn huis, maar dan moeten we nog naar een ander deel van de stad voor de andere reiziger.

Als ik thuis word opgehaald is dit prima op de afgesproken tijd. Echter op locatie moet ik meestal lang wachten.

Dat kan beter.

Soms lange wachttijden, dat is niet fijn!

In het ziekenhuis is de taxi vaak te vroeg, dit komt omdat in het ziekenhuis onverwachte handelingen plaats moeten vinden. Het is dan jammer dat ik dan bijna een uur moet wachten op de volgende taxi.

De informatie voorziening vaak goed, enkele keer echter de mededeling "u wordt niet opgehaald". Dit bleek door drukte, was echter onprettig.

Ben tevreden

Vaak werd loos alarm. Word ik niet opgehaald. Zeggen mij niet kunnen vinden, terwijl ik wel klaar stond. Soms te laat en dan hoor je ook niks.

Soms duurt het langer dan 15 min voor of na het afgesproken tijdstip maar de laatste tijd is het veel beter geworden.

Bericht als de taxi vertraging heeft.

Behoudens een enkele keer, tevreden.

Goed zo.

Wachttijd terug naar huis is 1 uur, vind ik wel wat lang.

De chauffeur belt niet altijd, ook al had ik aangegeven dat ik dat graag wil.

Voor de terugrit moet je vaak lang wachten





Soms bijv. bij het ophalen uit het ziekenhuis, gaat de taxi standaard naar de hoofdingang, terwijl ik ergens anders zit te wachten (en een andere ophaal locatie heb doorgegeven)

De meeste tijd gaat het goed, maar als het mis gaat, gaat het ook meteen heel erg mis.

Soms is de rit te lang!

Soms vergt dit voor mij veel.

Nee, we zijn heel tevreden.

Nee, dank u.

De wachttijd voor de terugreis is een uur of langer als je geen tijd kunt afspreken.

Je zit soms lang in de taxi in verband met combinatie ritten, wat erg lang duurt soms, vooral met terugreis. Ik spreek voor mijn dochter nu, zij heeft een verstandelijke beperking en dan is dit niet fijn. Zij kan zich niet uitspreken dan.

Planning kan beter.

Het te reizen traject wordt met veel reistijd beoordeeld. Dat valt uiteindelijk vaak mee. Vaak ben ik veel te vroeg op de bestemming. Dat is beter dan veel te laat, maar ik vind het soms jammer en belastend. Wachten is helaas soms vermoeiend.

Soms lang wachten of niet eens komen. Ook komen ze soms heel erg vroeg.

Soms langer wachten. Als 1 uur of ze komen eerder. Verder gaat het goed.

De reistijd ligt aan het aantal passagiers.

Het is een saaie. Enquete geworden. Ik ben gewoon zeer tevreden en ja, wat moet ik dan nog anders invullen? Ga maar gewoon zo door als dat mogelijk is.

De ritplanning is perfect! De reistijd is daarbij oke.

Soms vind ik het lastig om langs veel andere adressen te moeten.

Afspraken over de retourrit zijn slecht nagekomen/2x helemaal geen retourtaxi gezien.

Soms veel te lang wachten.

Nee alles is tot nu toe prima.

Soms duurt het langer dan 15 minuten.

Vindt het lastig om voor een rit van 20 minuten, 2 uur in de taxi te zitten.

Is goed.

Twee dagen van te voren reserveren in het weekend is waardeloos.

Chauffeur zou contact opnemen als hij er bijna is. Recent bij wegfazetting leeg gemeld zonder contact met cliënt. Daardoor afspraak misgelopen.

Ze komen zeer vaak te laat of komen niet onder het mom u was er niet!

Alleen maar zeer tevreden.





Ik werd niet door de terugbelservice gebeld, terwijl ik dit wel doorgegeven had. Bij navraag werd gezegd dat dat niet altijd gebeurd. de chauffeur was wel geweest, maar weer weggereden. Tien minuten later kwam er weer een taxi, maar mijn naam stond niet op het scherm. Heb toen nog anderhalf uur moeten wachten, dus van 17.00 tot 19.15.

Heel vervelend dat je met 4 mensen opgehaald wordt en opgepropt in een gewone auto op de achterbank zit paar keer gebeurd.

Ja, een ritplanning gaat regelmatig mis, als ik van (***) in Groningen weer naar huis moet hele (***), word ik regelmatig niet opgehaald en moet ik opnieuw boeken en weer een uur wachten en dit komt regelmatig voor bij de kapper en meer deze klanten.

Wanneer ik de provincie in moet, vind ik dat ik eerst heel ver door de stad Groningen wordt gereden. Niet zo wenselijk.

Was meestal goed, onvoorziene dingen werd gebeld. Dan wacht je gewoon even, Je bent blij met je vervoer, onvoorziene dingen kunnen gebeuren.

Ik ben ontevreden dat ik een uur moet wachten bij een terugrit van het ziekenhuis.

Veel te vaak komt de taxi veel te laat.

Ben tevreden.

Nee, ik vind dat het goed gaat.

Lang wachten tot je verbonden wordt. Ongeveer een halfuur bijna, vooral als je wat ergens anders bent.

Nee, want dat gaat prima.

Soms lastig. Vooral als je ergens beslist op tijd moet zijn. Bijvoorbeeld het ziekenhuis.

Ouderen worden niet goed ingelicht als er vertraging is. Vooral als ze na club gaan en moeten buiten wachten is niet oke.

Een enkele keer lang wachten.

Ja, ik kan de rollende R niet uitspreken waardoor ze mij niet kunnen verstaan.

Prima!

Als het heel laat wordt, bel ik even waar de taxi blijft.

Nee, soms is het niet anders door te weinig personeel.

Zit vaak heel lang in de auto voordat ik bij mijn bestemming ben. Er worden hele omwegen gereden. Zou fijn zijn als je een rit binnen 1 uur kunt boeken. (kom vaak te laat op afspraken)





De chauffeur

Heeft u nog opmerkingen over de chauffeur? (n=116)

Nee hoor het contact met de vervoerder is goed.

Super vriendelijk!

Ze zijn meestal vriendelijk, allemaal hulpvaardig.

Er zijn chauffeurs bij die beetje vriendelijk moet zijn, maar misschien ligt het ook wel aan ons. Wij willen altijd wel even praten.

De meesten zijn erg vriendelijk.

Toch 1 klacht: een plassende chauffeur tegen de bus aan, terwijl ik in de bus zat! (***)

Alles goed tevreden!

Goed gedrag.

Er wordt tijdens de rit weinig rekening gehouden met klachten van de passagier. Ook de auto met hoge instap (zwarte busje) kan ik niet in zonder hulp. Er blijven ook chauffeurs die in de auto blijven zitten terwijl ik hulp nodig heb met instappen. Ik kies voor neutraal omdat er ook goede zijn, maar die tref ik niet vaak.

Eén chauffeur dikke chagrijn.

Altijd wel goede chauffeurs.

Meestal goed contact!

Altijd even vriendelijk.

Nee, attente, aardige, behulpzame mensen.

Ik heb geen opmerkingen

We zijn tevreden.

Meestal hebben we interessante gesprekken wat resulteert in 'aangenaam verpozen'.

Meestal zijn het gezellige mensen.

Aardige mensen.

De meeste chauffeurs zou ik 'zeer tevreden' willen invullen, maar een enkeling is soms wat eigenwijs.

Aantal weken geleden had ik een chauffeur gevraagd om iets van de stoep af te gaan staan bij de Leyhoeve aangezien ik wat slecht zie. Hieraan is niet voldaan, daardoor bij instappen belandde ik tussen de voorste rij stoelen op de grond. Hier nog steeds klachten van!

Over het algemeen goed, maar ik heb wel een chauffeur meegemaakt die veel te hard reed zodat je door elkaar werd geschut en een die een beetje racistisch was.

Over het algemeen vriendelijk en gelant de dames zijn vaak gezellig (die met lang blond haar vooral).

Tot nu toe bijna altijd leuke vriendelijke chauffeurs.





Graag niet constant praten! en een beetje kalm rijden en goed opletten.

De chauffeur is altijd goed.

Meestal heel vriendelijk en behulpzaam, hij/zij luistert en het is heel gezellig.

Aardige chauffeurs.

Vrolijk

Soms gaat hij te hard over de verkeersdrempels, vooral met de bussen.

Nee. Ze zijn in het algemeen wel vriendelijk.

Je hebt goede chauffeurs en slechte.

Soms komt de chauffeur mij niet aan de deur ophalen maar toetert hij alleen.

Het verschilt natuurlijk per chauffeur, maar veel zijn onvriendelijk of rijden te hard, waardoor ik in mijn elektrische rolstoel het gevoel heb heen en weer geslingerd te worden. De meesten zijn gelukkig vriendelijk, maar er zitten wel onvriendelijke bij. Wat me ook heel vaak opvalt, is dat veel chauffeurs mij als passagier vragen waar ze langs moeten. Vanwege mijn beperking en daardoor slecht ruimtelijk inzicht, vind ik dat lastig te beantwoorden. Dit is 1 van de redenen waarom ik reis met taxivervoer.

Prima chauffeurs.

Fijne chauffeurs.

Bij het instappen en uitstappen wordt vaak niet geholpen! Een pluspuntje voor de studenten, paar keer meegemaakt, bijzonder correct (geweldig).

Sommige zijn hoffelijk en vriendelijk. Andere zijn dat minder en soms bot.

Ze zijn over het algemeen altijd erg vriendelijk en behulpzaam.

Top.

Elke chauffeur doet zijn best.

Sommige chauffeurs blijven zitten in de (?) auto. Zich makkelijk maken met daarna loos alarm.

(Bijna) Altijd zeer vriendelijk. Soms bijzonder leuke gesprekken.

Ze zijn altijd erg vriendelijk.

Gewoon weg mijn hartelijke dank. Ze dragen veel bij aan een soepel verloop van de rit.

Er is een enkeling die niets zegt.

Ufo is het beste vervoer

Vaak hele vriendelijke chauffeurs.

Nee we zijn tevreden.

Uitstekend.

Er is een chauffeur die binnen 5 minuten weggrijdt.





Af en toe heb ik een hele dikke taxi chauffeuse die niet uit de taxi komt omdat mijn tas/weekend inde kofferbak moet. Ik vind dat eigenlijk niet kunnen dat je dit zelf moet doen.

Over het algemeen vriendelijk, zorgzaam en perfecte chauffeurs.

Het verschilt erg per chauffeur. Vaak weten de chauffeurs niet hoe ze moeten rijden en geef ik zelf aanwijzingen.

Chauffeurs van buiten de stad moet ik nog wel eens de weg wijzen. Heb ik niet zo veel moeite mee.

Er zijn ongetwijfeld ook "geweldige" chauffeurs maar helaas blijven negatieve ervaringen hangen. Ee chauffeur was laatst veel te vroeg, was onaardig en onbepaald. Reed totaal idiote route (omweg en drukke weg), was onbeschoft, zag er niet uit en reed veel te hard over drempels terwijl ik een zware nekblessure had (?) een operatie.

Zeer vriendelijk en behulpzaam!

Tevreden.

Heb ik altijd ervaren als zeer behulpzaam.

Allemaal plezierige mensen!

Top!

Nog geen onprettige chauffeur meegemaakt.

2 weken geleden liet chauffeur een scheet in de auto. Dit vond ik erg vies en niet netjes.

Bijna altijd wacht de chauffeur tot ik binnen ben, de meesten zijn erg attent.

Ja. De ene chauffeur of chauffeuse is verschillend. De een mag je beter dan de ander! Maar wel tevreden.

Soms 1 minuut wachten is te lang.

Sommige chauffeurs zijn niet geschikt voor deze functie, geen goetmorgen et cetera. Oudere mensen vinden dit toch wel prettig. En ook een praatje maken.

Ik heb steeds leuke chauffeurs gehad

Daar is een chauffeur die niet volgens de route rijdt.

Ik vind het heel vervelend dat de chauffeur door hun plek in de keten alle emotief op hun dak krijgen als het mis gaat.

Niet iedere chauffeur helpt bij in en uitstappen.

Het beste is, dat de chauffeur heel vriendelijk is!

Meerdere chauffeurs verschillende mentaliteiten

Nee, we zijn zeer tevreden!

In 1 geval meegemaakt dat de chauffeur netjes stopte voor een overstekende voetganger bij het zebrapad, maar dat de overstekende persoon (een meisje) een buitenlandse studente was en aarzelde om over te steken. De chauffeur begon te fulmineren en stressig te reageren. Dat is het moment waarop ik heb overwogen om een klacht in te dienen. Dit uiteindelijk niet gedaan omdat ik geen zin had in gedoe. Zelfde chauffeur reed ook snel en 'pittig'

Het gebeurt soms dat zij zelf de weg niet weten, wat ik heel erg slecht vind.





Er zijn chauffeurs van andere regio's die de weg niet bekend is.

De meeste chauffeurs zijn helemaal prima. Aardig, netjes, servicegericht. Een aantal chauffeurs zegt niets en heeft eigen muziek aan. Dat is niet altijd fijn, geeft veel prikkels.

Geen, het bevalt goed.

Nee, tot nu toe geen klachten.

De ene chauffeur is meer behulpzaam dan de ander. Soms blijven ze gewoon achter het stuur zitten.

Alle waardering!

Prima chauffeurs.

Gaat ook altijd prima.

Soms zijn ze niet vriendelijk, maar de meeste zijn zo MEGA vriendelijk, hier ben ik zeer tevreden om.

meestal komt het tot een aangenaam gesprek

Een enkele keer wel een mindere ervaring met een chauffeur qua gedrag en rijstijl

Zijn meestal vriendelijk en behulpzaam.

Nee zeer tevreden.

prima!

Nee, alles prima.

Niet vriendelijk.

Heel goed!

Prima!

Niet iedere chauffeur is gelijk helaas.

Gewoon goed.

Het verschilt per chauffeur. En vaak kijkt de chauffeur niet in dossier en belt daardoor niet van te voren.

Kan geen minpunt vinden. Gedrag en kennis is voortreffelijk.

Soms ruiken ze niet zo lekker.

Over het algemeen goed!

Allemaal even vriendelijk

Zijn altijd beleefd en attent.

Over het algemeen vriendelijk en behulpzaam.

Was meestal heel goed, soms wat stiller of rustig, heb nooit iets lelijks of wat dan ook mee gemaakt.

Ligt aan de chauffeur, wie er komt.





Niet alleen maar op de navigatie vertrouwen. Ik weet zelf de weg ook wel, de chauffeurs rijden - ondanks dat ik via een andere route zeg - altijd heel ver om.

Tevreden.

Meestal tevreden.

Nee, gaat prima ook!

Meeste zijn vriendelijk.

Nee, maar is soms zo onbekend.

Soms geen stratenkennis in verband met het feit dat hij of zij ergens anders wegkomt, Assen bijvoorbeeld.

Ik vindt ze meestal aardig.

zinloze vraag. er zijn diverse chauffeurs. ik heb er ook wel eens een gehad die net begon, die kende de weg nog niet. Dan help ik. logisch.. het rijgedrag verschilt ook per chauffeur. Meestal altijd wel ok. ik heb een keer gehad dat ik dacht gas erop zo komen we er nooit. was waarschijnlijk nog niet aan een bus gewend en reed alsof het een 30 tonner was of een dubbeldekker. ik heb nog nooit gedacht dit wordt mijn laatste rit..

Over het algemeen leuke chauffeurs.

Levensgevaarlijk.





Algemeen oordeel over de vervoerder

Heeft u tot slot nog opmerkingen of suggesties? (n=157)

Zou het zo niet vergeten. Hartelijke groeten.

Ik ben zeer tevreden. Mijn rollator past in de auto zodat ik kan lopen met de rollator, na 3 operaties aan mn gebroken heup. B.v.d. (***)

Heel blij.

Dankbaar dat het kan!

Met een gewone auto kan ik niet meer achterin. Het ouwe (?) is aan het protesteren. Is daar een oplossing voor?

Ik kan niet goed in de bus komen vanwege mijn slechte benen.

Ik ben blij met jullie, maar dat uur wachten vind ik wel wat lang.

Geen opmerkingen, zeer tevreden.

Graag zou ik meer kilometer bij Valys zien. Familie woont ver weg dan is 900 kilometer erg beperkt.

We maken op het ogenblik weinig gebruik van de taxi door ziekte en hulp van de kinderen maar zijn blij te kunnen bellen als we graag vervoer willen!

Bij telefooncentrale aangeven hoeveel wachtende voor mij zijn. Of eventueel wachttijd aangeven. Ik heb na 50 minuten wachten de verbinding uit frustratie verbroken.

Alles naar wens! Erg tevreden!

Daar ik visueel gehandicapt ben, hoop ik dat de chauffeurs mij behulpzaam blijven, wat het (?) Binnen ophalen en binnen brengen, uitgezonderd bij ons eigen appartement. Groetjes, (***)

Het bespreken per phone kan heel lang duren.

Over algemeen zeer tevreden. Alleen tel. no. terugreis vaak onbekend of verkeerd nr.

Ik krijg extra pijn door vervoer met rolstoelbus (zwart), dit is geen normaal vervoer, want deze is te hoog om in te stappen.

Sneller telefonisch contact, niet zo lang wachten voor je iemand je vraag kan stellen.

Ik ben blij met de vervoerder anders kam ik nergens.

Graag minder lang wachten bij het bestellen van de taxi.

Naar aanleiding van vraag 30. De stoelen in de busjes zitten vreselijk. Sommige personen auto's zijn achterin vrij krap en niet prettig voor 3 personen op de achterbank.

Maak mij niet zoveel uit hoeveel mensen onderweg nog moeten instappen. Wanneer je maar op tijd op de plaats van bestemming komt, maakt mij dat niet uit. Zie je ook nog eens wat van de stad of omgeving.

Bij Valys mag mijn scootmobiel mee, bij Connexxion hoor ik steeds dat ik daarover geen advies heb van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Dat is heel vervelend, want soms heb ik de scootmobiel erg nodig.

Ben er heel blij mee.



700 kilometer is zo op.

Nee, blij dat ik rij, dankzij hun, bedankt chauffeurs.

Voelt goed om op deze manier te reizen.

Ik ben slecht ter been, wil er wel uit, maar hoeft voor mij niet meer.

Bij bezoek aan het Forum moet ik een andere adres opgeven dan het echte adres (Nieuwe Markt 1). Ik heb het adres van het Feithuis opgegeven. Maar dat uitzoeken is voor iedereen hetzelfde. Misschien kunt u hier iets mee.

Bedankt, dat jullie er zijn.

Heel tevreden.

Tot dusver kan ik mij nog redelijk zelf verplaatsen (fiets) (lopen is heel slecht), maar dat begint toch moeilijker te worden. In de toekomst zal ik vaker gebruik van Publiek Vervoer moeten maken.

Ben blij om zelfstandig te reizen.

Ik denk dat het fijn zou zijn voor mensen die naar het ziekenhuis gaan dat ze de terugreis daar kunnen boeken en dan geen 1 tot 2 uur moeten wachten.

Indicatie voor voorin personenauto, maar word vaak gehaald met een busje. Zeer pijnlijk voor de rug.

Geen, ik ben heel blij en tevreden dat jullie er voor ons zijn. Bravo!!!

Graag met de scootmobiel naar binnen er op kunnen blijven zitten.

Ik ben wel tevreden. Soms is de vervoerder erg (?) de tijd, maar dit heeft altijd een oorzaak.

Ik ben blij met het vervoer.

Zonder deeltaxi kwam ik veel minder mijn huis uit. Nu blijf ik in contact met bekenden, kerk, museum, familie, winkels!

Er wordt soms te ruig met de hulpmiddel om gegaan.

Het is vervelend dat er in de stad Groningen plekken zijn waar de Wmo-taxi niet mag komen bijvoorbeeld de Grote Markt.

Connexion VW voertuigen zijn achterin te klein voor mensen groter dan 180 centimeter.

Alles zeer goed geregeld.

Binnen zijde brief. Ik heb mijn kleinzoon aanbevolen, die is student en rijdt nu in Nijmegen. Moeten jullie ook meer promoten.

Voor de prijs is het heel geweldig. (?) buiten Nederland niet. Meer dan sociaal.

Afhaaltijd wisselvalig.

Zo door gaan.

Ga zo door.





Wegens fysieke klachten geef ik door verzoek mij op te halen bij de balie in Albert Heijn. Telefoniste geeft dit bericht niet door. De chauffeur meldt loos alarm, nog onnodig 1 van langwachten. Hierdoor klachten toenamen in november 2024. Ik heb op sommige antwoorden meerdere antwoorden vanwege wat er speelt in het praktijk. Er is goed verschil tussen telefoniste uit het Noorden en hoofdkantoor in dienstverlening aan de klant. Het Noorden leeft mee vanwege provinciale kennis.

Ben zeer blij met dit vervoer.

De lange (?) tijd om een rit te boeken. Meestal langer dan 5 minuten dat de telefoniste opneemt. Je staat altijd in de wacht en dat is jammer.

Opmerking is: Dat het op de taxi te lang duurt om te wachten. Soms vijf kwartier wachten, dat is te lang wachten.

Geduld hebben wanneer ik vertel waar ik heen wil. Graag mij laten uitpraten en niet mij opjutten. Dit gebeurt soms.

Ik ben heel blij met de taxi vind het geweldig dat het er is.

Ik ben heel erg blij met het vervoer. Ik wens alle medewerkers alvast fijne feestdagen en een gelukkig nieuwjaar.

Ik ben blij met het vervoer, het geeft mij beweging en vrijheid.

Ik reis het liefst met Connection zelf en niet met Nuis.

Ik ben heel dankbaar dat ik hiervan gebruik mag maken. Het bevalt mij heel goed.

Alles prima!

Tot nu toe ben ik zeer te spreken over het gebruik.

Als de chauffeur belt die tijd moet iets langer worden.

Ik ben blij en dankbaar dat ik gebruik kan maken van het Wmo. vervoer!

Tot nu toe kan ik niet anders zeggen: tevreden.

Ik ben er erg blij mee.

Bredere uitstap of trede maken om er beter uit te komen.

Ik ben bereid om telefonisch toelichting te geven of suggesties te geven voor het verbeteren van de service!

Doorgaan.

Het is prachtig dat deze vorm vervoer bestaat en dat ik er gebruik van mag maken. Tegelijkertijd is het jammer dat er in de praktijk zoveel 'nare' dingen aan kleven. En erg jammer dat je maximaal 25km mag!!

Eens was de chauffeur een halfuur te vroeg op het adres. Aangezien ik me niet in de wachtruimte bevond is hij/zij zonder mij vertrokken. Ik had toen een probleem om thuis te komen.

Ik geniet van iedere rit.

In totaliteit in goede service die ons geboden wordt. Gezien ikzelf geen auto meer heb. Ik fiets nu!

Ik ben blij, dat dit systeem, deze organisatie bestaat.

Het zou fijn zij als ik, ook al is het maar één of twee keer per jaar, met mijn scooter mee kan.

Doe altijd aan mijn wensen, ben blij met het vervoer.





Ben over het algemeen zeer tevreden.

Graag bellen wanneer taxi er aan komt of beneden staat. Dan kan ik op tijd naar beneden. Dit voorkomt vertraging in de rit.

Kortom: wij (mijn vrouw en ik, wij reizen steeds samen) zijn zeer tevreden klanten! Wij gebruiken deze service bijna uitsluitend voor ziekenhuisbezoek.

Heel erg blij mee!

Ik zou het waarderen als ik gebeld wordt als de taxi niet kan komen.

Fijn dat dit er is.

Door publiek vervoer zijn mijn mogelijkheden zoveel zinvoller geworden m.b.t. sociale contacten.

Soms hangen we 20 tot 25 minuten aan de telefoon voor we contact krijgen aan de telefoon.

Lokaal wmo vervoer is prima.

Graag laten weten als er vertraging is.

Zoals 't nu gaat, is 't best naar mijn zin. Fijne feestdagen

Ik heb een rollator, vervoer geen probleem. Taxi met wandelstok graag voor in de taxi in verband met het moeilijk uitstappen.

Comfort van de stoelen is in de personenauto's goed, maar erg slecht in de busjes. Pijn in mijn knie na een rit in een busje. De ventilatie in de busjes is zeer slecht! Alstublieft een raam open! Anders hoofdpijn en misselijk.

Ze doen het goed! Ga zo door!

Graag altijd de mogelijkheid om te pinnen.

Jullie Tom tom/Google maps is niet goed. Jullie staan vaak aan de Fossemaheerd i.p.v. de Emingaheerd. Dit is wel erg vervelend.

Opmerking is, dat ik bij het bellen lange wachttijden heb voordat ik verbinding heb. Soms meer dan 15 minuten als antwoord. Harstikke druk?

De (?) is heel gebruiksonvriendelijk voor een doorsnee gebruiker.

Algemeen ben ik zeer tevreden om gebruik te maken van het vervoer!

Ik ben 87 jaar en heel blij met Wmo-vervoer.

Neem de mensen serieus en laat ze geen uren wachten door een rit onnodig loos te melden. Mensen raken hier door in een isolatie omdat ze er tegen aan zien om uren op de taxi te wachten.

Vervoer is cruciaal. Een service die voor mij kostbaar is.

Witte auto te klein voor 4 personen.

Het gaat prima zoals het nu gaat.

In de gewone auto schot ik vaak mijn hoofd bij de deur waar ik in stap. En als ik de busjes heb dan kan ik moeilijk instappen, dan helpen het vaak niet dan wel. Dan moet er een opstapje bij gezet worden.





Het zou fijn zijn als er wat meer op tijd gereden kan worden. Er wordt verwacht dat je op tijd klaar staat, dan verwacht ik ook dat je op tijd opgehaald wordt. Ik weet heus wel dat het niet altijd lukt, maar het is vaker te laat dan op tijd.

Als de telefonisten iets minder gehaast zijn, levert dat volgens mij tijd op. Het voorkomt misverstand, irritatie tijd voor uitleg van mijn kant. Nogmaals, ik denk vast niet dat ik de enige ben die iets meer tijd nodig heeft dan een gezond persoon.

Het is gemakkelijk, ik fiets niet meer en ben 78 jaar dus is het makkelijk. Wil je weg voor alles.

Ik ben heel tevreden.

Geen opmerkingen, ik hoop nog heel lang gebruik te mogen maken van publiek vervoer.

Nee, allemaal prima.

Soms heeft de chauffeur zijn eigen verhaal over zijn of haar gezondheid. Geen neutrale beroepshouding. Mijns inziens is dat niet professioneel.

Soms is het fijn als ze even helpen met in en uitstappen.

Heel fijn dat wmo-taxi er is, want zonder was voor mij een ramp!

Ik wordt prima geïnformeerd van reis- en betaalmogelijkheden.

Vriendelijk bedankt voor de correcte hulp.

Ik heb helaas ook geen suggestie, want het verloopt altijd goed. Kan alleen meestal slecht in de auto komen omdat ik zulke lange benen heb, daarom ook mijn verzoek om voorin te mogen zitten. Dit is voor mij een eis!

Nee hoor, het is helemaal TOPPIE!

we zijn blij met deze vorm van vervoer

Ik ben dankbaar voor de mogelijkheid. (**).

Mijn ervaring is gebaseerd op regelmatig dezelfde ritten.

Ik ben blij dat ik met de taxi kan, anders kom ik nergens.

Mijn familie en de meeste vrienden wonen net buiten de zone van 25 kilometer (Hogeland, Kloosterburen, Pieterburen, Westernieland). dan ben ik dus aangewezen op de valys taxi, waar ik maar 700 kilometer per jaar kan reizen. Kan die zone niet worden uitgebreid naar bijvoorbeeld maximaal 40 kilometer?

Ben blij met wmo-vervoer zo. Nog zelfstandig naar familie, gehoorapparaat en brillenzaken winkelen.

Vervoer bevalt goed.

De antwoorden spreken voor zich. We zijn heel tevreden.

Tot nu toe verloopt alles naar wens!

Ga zo door.

Geweldig, ik kan mezelf redden nu.

Vriendelijkheid van meeste chauffeurs kan beter.

Ik vind het geweldig dat ik van deze service gebruik kan maken!! Dikke pluim!





Tot nu toe gaat alles naar wens!

De planners mogen wel beter opletten wie een indicatie heeft. Ben zelf elke keren moeten zeggen als ik een rit bel, vooral als ik van het (***) 's avonds om 23.55 naar huis kom.

Luister een s naar uw klanten en neem de klacht serieus.

Zonder publiek vervoer zou ik veel mobiele problemen hebben.

Ga zo door!

Moet regelmatig zo minuten wachten om een rit te boeken.

Alles is naar wens.

Helemaal prima

Ik ben zeer tevreden, dat ik overal kan komen binnen een straal van 25 kilometer. En van niemand afhankelijk ben nog lang zelfstandig blijf.

Even weg met de taxi ergens heen is een verademing. Bij altijd maar thuis zitten. Dank voor alles. (***)

Zij moeten meer de opstapjes gebruiken bij en- en uitstappen. Maar anders dik tevreden.

Ik ben heel blij met het Wmo vervoer. En met de behulpzame en vriendelijke chauffeurs. Altijd voorkomend en netjes!

Laatst moest ik naar het ziekenhuis, toen kwam de taxi een uur te laat. Dat is de klacht.

Nee, tot het moment zeer tevreden.

In de nieuwe auto's te weinig ruimte voor de benen en moeilijk in en uitstappen.

Geen enkele. Vriendelijke groet.

Het liefst verbetering in online reserveren. Het bellen is niet altijd handig.

De telefonische bereikbaarheid duurt veel te lang.

Alles is prima geregeld, zeer tevreden.

Het gaat in het algemeen goed bij mij. Meestal niet lang wachten.

Erg blij op deze manier vervoerd te worden.

Ik ga graag met de rolstoelbus naar verschillende doelen. Mijn gezondheid laat de laatste tijd niet toe dat ik vaker een beroep doe op deze dienst, maar ik zou het graag blijven doen!

Een enkele chauffeur die soms veel omrijd naar het adres en ook niets gezegd.

Telefonisch wachttijd verkorten gaarne.

Ik hoop dat deze situatie zo blijft.

Blij dat er een deeltaxi is. Anders kwam ik nergens.





Vraag was of het materiaal netjes was. Dat meestal best. Maar de busjes zelf zijn echt bagger en aftands. Liften die haperen, of rammelen zodat er iets tussen moet. Riemen soms te kort. Roest bakken. En ik ben er niet zeker van of ze soms wel door de keuring zouden komen. Ik heb in het begin diverse malen een lekke band gehad doordat een spiraaltje in het scharnier van de klep recht omhoog stak en mijn band in ging. plastic troep van de plaatjes in de bodem waarin de riemen verdwijnen die kapot zijn of die ik kapot rij. Sluitingen van veiligheidsriemen die van tape aan elkaar hangen of die niet meer goed vast klikken, ook dat kan in principe gevaarlijk zijn

Geen hardrijders waar ze 50km/u is geen 80 rijden.

Kan deze vragenlijst globaal invullen omdat ik pas gebruik maak van uw vervoer. Heel veel vragen zijn niet concreet in te vullen. E.e.a. hangt af van de chauffeur en diverse omstandigheden lang onderweg zijn heeft meestal te maken met de (???) van de chauffeur; er zijn meer wegen naar Rome!

Ik ben heel tevreden.

De planning van de ritten moet verbetering in komen, wellicht meer auto's in (?).

Door mijn leeftijd maak ik weinig gebruik van het vervoer.





In opdracht van:

Zelda Lippold

Uw contactpersoon:

Nina Vels

Hoofdkantoor

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

