



Aandachtspunten voor de aanbesteding GroeneHartHopper

1. Klachtenprocedure

1. Klanten zijn goed op de hoogte van de klachtmogelijkheden. In de communicatie naar de klant moet duidelijk aangegeven worden dat zijn/haar identiteit beschermd wordt. Klanten durven vaak geen klacht in te dienen uit angst voor een 'boze' chauffeur. Wanneer een klant een klacht heeft ingediend, mag zijn/haar naam onder geen enkele voorwaarde aan de chauffeur gemeld worden.
2. Mogelijkheid om anoniem een klacht in te dienen. Het is dan niet mogelijk na te gaan of de klacht al dan niet gegrond is. Deze klachten dienen dan als signaal.
3. Voldoende mogelijkheden om een klacht in te dienen: zoals klachtenkaart in de busjes/taxi's, op plaatsen waar veel Hopperklanten komen (bijvoorbeeld verpleeg- en verzorgingshuizen, ziekenhuizen en gemeentehuizen) en duidelijke vermelding op de website;
4. Klachtenafhandeling bij een onafhankelijke organisatie, Stichting GroeneHartHopper controleert¹;
5. Rapportage met gegronde en ongegronde klachten en de soort klacht één keer per maand naar de Stichting GroeneHartHopper/gemeente én de klankbordgroep van de GroeneHartHopper. Op basis van de klachten kan de stichting, in overleg met de klankbordgroep, opdracht geven om verbetervoorstellen te maken en boetes opleggen wanneer er geen verbetering optreedt.
6. Aangesloten bij de geschillencommissie Taxivervoer. Deze commissie behandelt klachten van consumenten tegen een taxivervoerder.
7. Bekend maken van de klachtenregeling en het vervoersreglement op de website.
8. Klachtenprocedure:
 - duidelijk aangeven binnen welke termijn er een antwoord moet zijn: binnen één week een ontvangstbevestiging en binnen vier weken een reactie op de klacht. Als er na vier weken nog geen reactie is, kan de klant contact opnemen met de Stichting GroeneHartHopper.
 - geen standaardbrieven (na een tweede standaardbrief voelen klanten zich niet serieus genomen);
 - compensatieregeling moet voortgezet worden;

2. Kwaliteit

1. Heldere en inzichtelijke prestatie-indicatoren om de kwaliteit te meten, zoals aanrijtijden en omrijtijden, leeg wegrijden, bezettingsgraad van de voertuigen, naleven van de vervoersindicatie. Aanlevering van dit soort ritgegevens door de vervoerder moet opgenomen worden in het Programma van Eisen.
 1. kwartier voor en kwartier na de bestelde tijd; alle ritten die niet binnen deze tijdslimiet arriveren zijn te vroeg of te laat. Ook de ritten 'te vroeg' moeten geregistreerd worden. Nu is te vroeg ook op tijd.

¹ Als de klachtenafhandeling te lang duurt dan kan de stichting de vervoerder hier op aanspreken, zie ook 1.4.



2. omrijtijd mag maximaal 15 minuten zijn, dit is de echte rijtijd dus inclusief wachten voor een stoplicht en dergelijke.
 2. Klantenonderzoek om de ervaren kwaliteit te meten. Beneden een bepaald percentage moet er een verbeterplan gemaakt worden (koppelen aan een bonus-malussysteem). In het klantenonderzoek met name aandacht voor het 'buitengebied', zoals Krimpenerwaard. De wacht- en omrijtijden zijn hier langer.
- 3. (Terug)bellen** (voor mensen met een auditieve beperking wordt gebruik gemaakt van sms)
1. Terugbellen naar alle klanten die dit willen (als de Hopper er aan komt). Als er wordt afgesproken dat er gebeld wordt, moet er ook daadwerkelijk gebeld worden.
 2. Mogelijkheid om te informeren hoe laat de Hopper aan zal komen.
 3. Te laat belfunctie: bellen naar de klant wanneer de vervoerder meer dan een kwartier te vroeg of te laat komt. Laat de klant weten hoe lang het nog gaat duren. Een klant kan dan beslissen niet meer te gaan of een andere oplossing te zoeken.
 4. Mogelijkheid voor de chauffeur om de klant te bellen wanneer deze niet op de afgesproken plaats staat, zoals bij een winkelcentrum (nu gaat de chauffeur vaak rondrijden om te klant te vinden of de chauffeur rijdt weg).
 5. Mogelijkheid voor de klant om via de telefoniste aan de chauffeur door te geven dat hij/zij op een andere plaats opgehaald moet worden, bijvoorbeeld bij een winkelcentrum, wanneer de afgesproken plaats is opgebroken².
 6. De chauffeur moet contact op kunnen nemen met de centrale, bijvoorbeeld in geval van nood.
 7. Chauffeurs mogen niet privé bellen in de taxi.
- 4. Vervoer**
1. Kwaliteit materieel: goede vervoersmogelijkheden voor iedereen. Iedereen moet in alle busjes kunnen of het juiste voertuig naar de klant; de vervoerder moet de vervoersindicatie opvolgen.
 2. Vastzetmogelijkheden: rolstoelen én scootmobielen moeten goed vastgezet kunnen worden. Verlengde gordels in alle busjes. Omdat mensen ook zelf een scootmobiel kopen en met de Hopper reizen, moeten alle soorten en maten scootmobielen vervoerd worden.
 3. In principe rijdt de klant de scootmobiel zelf in de bus, bij voorkeur achteruit. Het zwaartepunt zit dan zo dicht mogelijk bij de bus. Als de klant dit niet kan, moet de chauffeur dit kunnen (wel nagaan hoe het zit met verantwoordelijkheid. Bij Valys moet de chauffeur ook de scootmobiel in de bus rijden).
 4. Vervoer van honden, naast hulphonden en blindengeleidehonden, is onder bepaalde voorwaarden toegestaan.
 - Er moet betaald worden, deze honden nemen ook een plaats in. Voor hulphonden en blindengeleidehonden hoeft niet betaald te worden, zij zijn immers de begeleider van de klant.

² De punten drie en vier gelden niet voor vaste adressen.



- Honden mogen niet mee wanneer er ook een klant meereist met een hulphond of een blindengeleidehond. Andere honden blijven vaak blaffen.
- 5. Mogelijkheid om een sociaal of medisch begeleider mee te nemen moet blijven onder dezelfde voorwaarden.
- 6. Navigatiesysteem aanwezig.
- 7. Geen koppeling met zorgvervoer of contractvervoer, zoals leerlingenvervoer.

5. Chauffeurs

1. Dienstverlenende houding: helpen bij het in- en uitstappen, respectvolle bejegening, assistentie van voordeur tot voordeur.
2. Zij hebben kennis over alle doelgroepen die zij vervoeren.
3. Comfortabel rijgedrag/rijstijl.

6. Telefonisten/centrale

1. Nemen binnen zes oproeptonen de telefoon op, anders komt er een bandje waar op wordt aangegeven hoeveel wachtenden er zijn. De klant kan dan besluiten later terug te bellen.
2. Geven juiste informatie bij de overschrijding van de reisduur (zie ook 3.2) maar ook desgevraagd over de aankomsttijd.
3. Wanneer een klant wordt opgehaald bij een winkelcentrum of het ziekenhuis, duidelijk afspreken op welk punt de klant opgehaald wil worden.
4. Bij reservering per mail, altijd een ontvangstbevestiging sturen.

7. Reservebus en -chauffeur

Voor noodgevallen staat er een reservebus en chauffeur klaar. Bijvoorbeeld in geval van ziekte van een chauffeur, maar ook bij onverwachte drukte of als een klant niet opgehaald is.

8. Overleg klankbordgroep Hopper

De vervoerder is bereid om minimaal 2 keer jaar te overleggen met de klankbordgroep van de Hopper.

We gaan er van uit dat de overige voorwaarden in het huidige vervoersreglement, zoals prioriteitsritten en sociaal of medische begeleiding, overgenomen worden in het programma van eisen.