

## Meldactie klachten AOV vervoer Connexxion en Stadsmobiel

Met de uitkomsten van deze meldactie gaan wij naar de politiek om onze argumenten voor een goed Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) kracht bij te zetten.

- Graag uw ervaringen invullen over de periode **1 januari tot en met 29 februari 2008**.
- Op de achterkant staat het adres waar u het formulier naar terug kunt sturen.
- U kunt ook bellen naar **020 - 57 77 999** om het formulier in te laten vullen.

		<i>(svp antwoord omcirkelen)</i>
<b>1</b>	<b>Rijdt u met Connexxion of Stadsmobiel</b>	Connexxion / Stadsmobiel
	Hoe vaak?	<input type="radio"/> heel af en toe <input type="radio"/> 1 tot 3 x per maand <input type="radio"/> 1 x per week <input type="radio"/> vaker dan 1 x per week
<b>2</b>	<b>Reed u vroeger wel maar nu niet meer met Connexxion of Stadsmobiel</b>	Ja / nee
	Sinds wanneer bent u gestopt?	Datum: ..... <i>(ongeveer)</i>
	Wat is daarvoor de reden?	
<b>3</b>	<b>Bent u tevreden ...:</b>	<i>(svp antwoord omcirkelen)</i>
	... over de telefooncentrale ? <i>(snel geholpen, vriendelijk bejegend, informatief, meedenkend bij problemen?)</i>	altijd vaak soms nooit
	... over de ritten ? <i>(op tijd, geen lange omweg)</i>	altijd vaak soms nooit
	... over de bejegening en gedrag chauffeurs ? <i>(vriendelijk, behulpzaam, rolstoel vastgezet?)</i>	altijd vaak soms nooit
	... de busjes ? <i>(comfortabel, niet te vol)</i>	altijd vaak soms nooit
	Ruimte voor eigen opmerkingen:	
<b>4</b>	<b>Klachten indienen bij vervoerder</b>	<i>(svp antwoord omcirkelen)</i>
	Als u een klacht heeft dient u die dan in?	altijd vaak soms nooit
	Zo ja, bent u tevreden over de afhandeling?	altijd vaak soms nooit
	Zo nee, waarom niet?	

Wilt u nu een concrete klacht indienen bij de vervoerder? Vul dan ook de achterkant in!

S.v.p. formulier zo volledig mogelijk ingevuld versturen naar (zonder postzegel):

**IKG Signaal**

**Antwoordnummer 47323**

**1070 WC Amsterdam**

**E-mail: [signaal@apcp.nl](mailto:signaal@apcp.nl)**

**Fax: 020 - 57 77 990**

**Tel: 020 - 57 77 999 (ma t/m vr 10:00 – 14:00)**

**Wilt u behalve antwoorden op de algemene vragen ook een concrete klacht indienen?  
Vul dan ook het onderstaande in!**

- Wij sturen deze klacht door naar de vervoerder en houden in de gaten wat ermee gebeurt.

## Meldingsformulier klacht Stadsmobiel / Connexxion

**Is uw vervoerder Stadsmobiel of Connexxion?**.....

**Uw naam:**.....

**Adres:**.....

**Telefoonnummer:**.....

**Klantnummer vervoerder:**.....

**Datum klacht:**.....

**Tijd waarop vervoer is besteld:**.....

### Kruis uw klacht(en) hieronder aan

- bus/taxi kwam niet
- bus/taxi kwam ..... minuten te laat
- bus/taxi kwam ..... minuten te vroeg
- duur rit .....minuten. Dat is ..... langer dan de maximale omrijtijd van 30 minuten.  
Daarom was ik .....minuten te laat op mijn afspraak. Ik heb daardoor het volgende gemist  
(therapie, voorstelling o.i.d.):.....
- verkeerde bus/taxi gestuurd, nl.....
- onvoldoende begeleiding, nl.....
- geen hulp bij kamer-tot-kamervervoer.....
- rijstijl chauffeur, namelijk:.....
- gedrag chauffeur, nl.....
- chauffeur niet gekwalificeerd voor zijn werk, omdat:.....
- schokken en schudden van de bus
- bus/taxi maakte veel lawaai
- bus/taxi vertoonde mankementen, nl.....
- rolstoel/passagier niet/niet goed vastgezet
- lichamelijk letsel opgelopen door:.....
- indien van toepassing: welk letsel opgelopen?.....
- telefooncentrale onbereikbaar
- gedrag telefoniste(e), toelichting:.....
- ritten op verkeerde tijden geboekt
- rittijden waren uur vooraf niet meer te veranderen
- verkeerd vervoermiddel geboekt
- onheuse bejegening door Klantenservice, toelichting:.....
- Andere klachten, namelijk:.....

Datum:

Handtekening: