

Bernard Vermeer

Van: "Bernard Vermeer" <bvermeer@wanadoo.nl>
Aan: "Trudy Stoel" <t.stoel@rijnstreekberaad.nl>
Verzonden: zondag 4 juli 2004 21:16
Onderwerp: Re: Klachten Rijnstreekhopper

Geachte Mevrouw

Ik dank u voor de uitvoerige reactie op mijn e-mail over klachten.

Ten aanzien van 26 mei zegt de heer Möhlmann, dat er een extra service is verleend op de **Euromarkt**. Ik ben gaarne bereid om complimenten te geven voor extra service. Dit blijkt oa uit mijn email toegevoegd als bijlage onderaan dit bericht.

Ik begrijp echter niet waaruit de door de heer M genoemde extra service bestaat. Als de hopper dus al een kwartier later verschijnt dan toegestaan, dan vind ik het niet erg logisch, om vervolgens nog een compliment te verwachten, als de hopper ook nog eens **niet** en **onnodig** extra tijd wacht.

Wachten is de ene keer geen probleem, de andere keer een extreem probleem. ik hoop dit een andere keer en in een andere setting nader toe te lichten. Maar misschien kunt u er zich al iets bij voorstellen.

Ik ben ervan overtuigd, dat de vervoerder er naar streeft om de klanten op een verantwoorde manier van A naar B te vervoeren. Deze doelstelling moet wel eens strijden met andere doelstellingen die het uitvoerende bedrijf ook heeft.

Het is dan aan andere anderen, om weer eens te herinneren aan de 1ste doelstelling.

Bovendien twijfel ik er niet aan, dat het bij een taxibedrijf hectisch kan toegaan vanwege allerlei gebeurtenissen.

Als er toch dingen misgaan, dan moet dat ook gezegd kunnen worden. Als ik dat doe, dan beperk ik mij vrijwel altyd tot de feiten, omdat trekken van conclusies op dat moment voorbarig is.

De vervoerder kan klachten en opmerkingen gebruiken om de dienstverlening te verbeteren.

Mijn vraag over begrip moet gezien worden in het licht van de emotie in een situatie, waarin de uitvoerende organisatie mij weer eens in de steek liet.

Als de heer Möhlmann spreekt over doorhameren op regels zoals beschreven in het bestek, dan vind ik dat geen verstandige reactie. Een klantvriendelijk bedrijf vindt elke klacht een teveel. Ik vind het aanvaardbaar, dat de hopper **wel eens** te laat komt. Echter, ik vind een score van 10% te hoog. (zie mijn ervaringen van de laatste 3,5 jaar). In die 10% zijn niet mee geteld: De ritten binnen de marge van 3 min, en de ritten waarbij de hopper heeft gebeld, dat er vertraging is.

De antwoorden op mijn vragen stemmen mij niet optimistisch over de toekomst, omdat er geen excuus en geen oplossing aangegeven wordt. Aanvankelijk wilde ik, mede naar aanleiding van uw reactie, in deze e-mail een aantal suggesties voor verbetering opnemen, maar stel dit uit totdat die goed zijn uitgedacht en geformuleerd. Die houdt U dus tegoed.

Zoals verzocht, zal ik de uitleg van de vervoerder niet publiceren, zoals deze is verwoord.

Ten aanzien van al gepubliceerde uitleg zal ik wijzigingen aanbrengen (inmiddels gebeurd).

Graag zou ik na de vakantieperiode gebruik maken van uw uitnodiging.

Vriendelijke groeten,
 Bernard Vermeer

E-mail bericht naar taxi van asselt van 16 juni met kopie aan onder andere firma van der Laan, waarvan de inhoud als volgt was:

hierbij wil ik u bedanken, en voor zover van toepassing, ook de firma van der Laan, voor de voortvarende afhandeling van mijn reis met de Rijnstreekhopper op 14 juni na de aanrijding op de Europalaan. hierdoor kon ik toch nog op tijd in het zwembad aankomen, ruim voor de sluitingstijd van 7.00u.
