

Gezocht: klachten over taxi

Alleen aan de hand van formele klachten kan de Regiotaxi beter gaan functioneren. Dat stelt de Cliëntenadviesraad Alphen.

Harrie van Opstal

Alphen

„Het kan niet waar zijn.” Die gedachte schiet de Cliëntenadviesraad Alphen regelmatig door het hoofd. In de boeken van de Regiotaxi staat een relatief klein aantal klachten van gebruikers (in heel Holland Rijnland met 14 gemeenten 174 stuks in 2017). Maar in gesprekken op straat en op bijvoorbeeld verjaardagen regent het slechte ervaringen en klachten over de taxi. „Alleen al uit Alphen in één maand zeker vijftien stuks”, aldus woordvoester Marijke van Huizen.

De adviesraad van gebruikers van de Regiotaxi doet daarom een dringende oproep een formele klacht in te dienen als de beloofde service niet wordt geleverd. Het is een ultieme poging de dienstverlening verbeterd te krijgen.

De Regiotaxi levert al geruime tijd veel gespreksstof op bij gebruikers in ondermeer Alphen en Kaag, Nieuwkoop en Kaag en Braassem. De taxi zou vaak te laat komen, omrijden en mensen vergeten te halen. Maar dat beeld komt niet terug in de officiële rapportages en onderzoeken naar de klanttevredenheid.

De Cliëntenadviesraad heeft deze week opnieuw bij het samenwerkingsverband Holland Rijnland aandacht gevraagd voor de problematiek. Wordvoerster Van Huizen: „Het systeem met de Regiotaxi is in theorie heel goed. Als oudere of gehandicapte word je van voordeur tot voordeur gebracht. Maar dat klopt niet met de praktijk.”

Dat hoort de adviesraad al langere tijd van gebruikers. Probleem is dat die gebruikers vaak niet weten hoe ze een klacht kunnen indienen. Van Huizen: „Verder horen we vaak uitspraken als ‘ik ben blij



Vaak weten reizigers niet hoe ze een klacht over de Regiotaxi kunnen indienen

–Marijke van Huizen

dat ik tenminste thuis ben’ of ‘het gaat ook vaak goed’. Een waar schrikbeeld voor veel gebruikers is dat iemand door de taxi werd vergeten en ‘s avonds bij een donker en verlaten clubhuis in Leiden achterbleef. Pas na anderhalf uur lukte het haar thuis te komen.”

Het dagelijks bestuur van Holland Rijnland kon gisteren geen reactie geven.



▲ Voor de asbestschoonmaak wordt d

Loods van tui

BOSKOOP Bij een brand in een kwekerijloods aan het Rijnneveld in Boskoop is asbest vrijgekomen. Niemand raakte gewond, maar de gemeente zette twee naburige kwekerijen af omdat hier asbest is neergedwarreld. Het vuur is rond vijf uur door nog onbekende oorzaak ontstaan. In de dakplaten is asbest verwerkt, vandaar dat de brandweer meteen de omgeving afzette.

De eigenaren van het getroffen bedrijf Fa. P. Boer zitten met de handen in het haar. „Verschrikkelijk. In de loods hier vooraan zat ons kantoor. Erachter was de productieafdeling met de potmachine. Het is allemaal uitgebrand. Ik weet bij god niet waar we moeten beginnen. We kunnen dus voorlopig helemaal

reiken. De dank schoo waar bedri tiskw wie h klopt er ni maar men

Vra Haar vrach vóór „Ma kunn ston fiets W