



# **TAXI KOMT ZO**

**MELDPUNT KLACHTEN WMO-REGIOTAXI**



**augustus 2010  
SP-fractie en -afdeling Goes**



# **TAXI KOMT ZO**

# **MELDPUNT KLACHTEN WMO-REGIOTAXI**

uitgave: Gemeenteraadsfractie SP Goes  
Statenhof 3, 4463 TV Goes  
fractiegoes@sp.nl  
www.goes.sp.nl

## INHOUDSOPGAVE

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Inleiding                   | 5  |
| Klachten                    | 7  |
| Conclusies en aanbevelingen | 9  |
| Overzicht klachten          | 11 |

## INLEIDING

Volgens het Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio (SWVO) gaat het beter met de regiotaxi, zo goed zelfs dat men geen maatregelen heeft hoeven nemen tegen de vervoerder. Ons bereikten echter berichten van gebruikers, die het tegenovergestelde zeiden. In hun ogen gaat het helemaal niet goed. De SP-afdeling Goes heeft daarom besloten om een onderzoek onder de gebruikers te doen.

We hebben daarvoor een meldpunt geopend waar de mensen hun klachten kwijt konden. Dat kon vanaf 3 mei via een website en telefonisch. Om mensen op het meldpunt te wijzen plaatsten we een oproep in de PZC en de Bevelandse Bode en werd een korte oproep uitgezonden op Omroep Zeeland.

Er was vooral in de eerste week een goede respons. Kort nadat in de PZC nog een artikel over het meldpunt verscheen, deden we weer een oproep. Het is opmerkelijk dat er na drie weken nog steeds mensen bellen om hun klacht door te geven. Dit zijn mensen die ons in de eerste week gebeld hebben met een aantal klachten en opnieuw een slechte ervaring hebben gehad met de regiotaxi.

Als de mensen het gevoel krijgen dat er echt naar ze geluisterd wordt, nemen ze de moeite om een klacht in te dienen.

In dit rapport staan de resultaten van ons onderzoek en onze aanbevelingen.

Op pagina 13 tot en met 23 treft u de binnengekomen klachten aan.

**Augustus 2010, SP-fractie en -afdeling Goes**



# KLACHTEN

Het totale aantal klachten dat bij ons is binnengekomen bedraagt 120.

Het is heel goed mogelijk dat het werkelijke aantal klachten een veelvoud hiervan is omdat we slechts gedurende een korte periode onderzoek hebben gedaan. Ook geven veel mensen aan dat ze geen klacht indienen omdat er structureel toch niets verandert; het gaat al jaren niet goed. Wat daar nog bij komt is dat gemeenten soms mensen met een kluitje in het riet sturen. Ze reageren dan door te zeggen, dat klachten niet bij de gemeente, maar bij de vervoerder moeten worden ingediend. Dat gebeurde in Schouwen. Borsele en Goes namen de klacht niet in behandeling en verwezen de mensen naar de website. Dit ontlokte een bewoner de opmerking dat als ze het over een website hebben veel mensen denken dat het over een soort spinnenweb gaat. Men moet rekening houden met de doelgroep. Dat zijn in dit geval veel ouderen die geen computer hebben en men kan niet altijd van de familie verwachten dat die de klacht dan maar indient.

Hieronder treft u in het kort aan wat de klachten zijn.

## Een groot aantal meldingen gaat over het te laat komen van de taxi, dit zijn er 45

- De taxi is niet komen opdagen; 10 keer
- Men heeft een klacht ingediend; 28 keer
- De klacht is niet naar tevredenheid afgehandeld; 25 keer
- Standaard excuusbrief ontvangen (waardoor veel cliënten ervan afzien om in het vervolg een klacht in te dienen); 10 keer
- Een brief met als reactie op een klacht dat de cliënt rekening dient te houden met files en wegwerkzaamheden, terwijl die er op dat moment niet waren; 3 keer
- Niets meer vernomen, geen reactie; 9 keer
- Geen klacht ingediend omdat men niet wist waar dat kan, of men doet het niet omdat er toch niets mee gedaan wordt; 9 keer
- Klacht niet in behandeling genomen bij de gemeenten; 5 keer
- Veel te lange omrijtijden; 4 keer
- Centrale heeft geen regio kennis, hierdoor komt de taxi soms op een verkeerde locatie en soms wordt er maar geen taxi gestuurd omdat het adres/plaats volgens de telefoniste niet bestaat; 9 keer
- Wanneer de taxi te laat was heeft men gebeld naar de centrale om te vragen waar de taxi bleef, het steevaste antwoord is dan: 'taxi is onderweg, kan er ieder moment zijn'. Vervolgens staat men nog een hele poos te wachten; 6 keer
- De telefoniste heeft bij het informeren waar de taxi blijft een grote mond, of heeft de hoorn erop gegoooid; 3 keer
- Slechte planning; 3 keer

- Verder wordt er opgemerkt dat op zon- en feestdagen de wachttijden erg lang zijn; 3 keer
- Mensen hebben een negatief reisadvies gekregen wegens drukte, te weinig personeel en hierdoor lange wachttijden; 2 keer
- Bejegening door chauffeur over het algemeen niet goed; 1 keer
- Bejegening chauffeur - grote mond; 3 keer
- Bejegening chauffeur - geen hulp met bagage of boodschappen; 2 keer
- Bejegening chauffeur - geen hulp met openen portier; 4 keer
- Bejegening chauffeur - geen hulp bij in of uitstappen; 3 keer
- De chauffeur belt niet aan of meldt zich niet bij receptie maar blijft in wagen zitten; 3 keer
- Overige klachten; 8 keer

Verder valt het op dat er door de chauffeurs ook op wordt gewezen dat wanneer een cliënt al een hele tijd staat te wachten de chauffeur de rit soms net vijf minuten van tevoren heeft doorgekregen. Intussen heeft de cliënt de centrale al gebeld waar zijn of haar taxi blijft.

Ook is het triest om te constateren dat mensen die afhankelijk zijn van dit vervoer, voor bijvoorbeeld bezoek aan ziekenhuis, fysiotherapie of huisarts veel te vaak te laat komen op hun afspraak. In het geval van fysiotherapie is in twee gevallen aangegeven dat mensen vanwege het vervoersprobleem het bezoek aan de fysiotherapeut beperken of helemaal stoppen. Doordat de taxi zo vaak te laat arriveerde kwamen ze namelijk in de problemen met hun afspraak. Het totale aantal mensen dat aangegeven heeft dat ze te laat op een afspraak in het ziekenhuis, vergadering, receptie of crematie komen is 12.

Een andere klacht gaat niet over WMO-vervoer. Toch nemen we deze klacht op omdat het wel om vervoer gaat dat door de gemeente wordt betaald, wordt uitgevoerd door Connexxion en aanbesteed wordt door SWVO.

Het gaat om een kind van 6 jaar, dat onderwijs krijgt op Emergis en door Connexxion naar school gebracht en gehaald wordt. Dit kind maakt het herhaaldelijk mee dat de taxi na schooltijd te laat is. Het is zelfs voorgekomen dat het kind een uur na de afgesproken tijd pas is opgehaald. Een van deze ritten werd ook nog eens gecombineerd. Terwijl het kind werd opgehaald zaten er al drie andere mensen in het busje die wel Wmo vervoer hebben. Deze drie mensen werden eerst weggebracht en het schoolkind als laatste. Doordat de taxi al een uur te laat was en vervolgens ook nog eens gecombineerd werd, was dit kind ruim twee uur te laat thuis. Dit is totaal onacceptabel en niet verantwoord.

Het komt vaker voor dat verschillende soorten vervoer gecombineerd worden, vooral WMO-vervoer en ziekenvervoer. In veel gevallen is dit niet prettig voor de cliënt. Die heeft net een vermoeiend of pijnlijk onderzoek achter de rug en wordt vervolgens vervoerd met soms wel twee tot drie andere mensen.

Voor een cliënt die gebruik maakt van ziekenvervoer gelden er andere regels, zo ben je verplicht om 24 uur van tevoren je rit te boeken. Dit vanwege de planning. Je komt alleen voor ziekenvervoer in aanmerking als je chemotherapie ondergaat, voor nierdialyse en rolstoelgebonden bent. Hieruit kun je al afleiden dat het niet wenselijk is dat deze mensen ook nog eens gecombineerd gaan worden. In deze gevallen zou men meer rekening moeten houden met de cliënten en ze niet blootstellen aan omrijtijden van meer dan een uur. Ook niet als dat beter uitkomt voor de financiën van Connexxion.



## CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Er valt veel te verbeteren aan de regiotaxi. Sommige keuzes van vervoerder Connexxion pakken niet goed uit of roepen irritatie op. Hierop zou de vervoerder met verbeterplannen moeten komen.

### 1. Kennis bij de centrale

Een veelgehoorde opmerking is dat de kennis van de regio bij de telefooncentrale waar de klachten binnenkomen onder de maat is. Hierdoor gaan er ritten fout, zijn er lange wachttijden en krijgen mensen soms geen taxi omdat het adres, soms de hele plaats, niet zou bestaan. Misschien heeft dit te maken met het niet beheersen van het Zeeuws bij de telefooncentrale.

De planning wordt hierdoor ook negatief beïnvloed. Uit de klachten blijkt dat er regelmatig een en ander misgaat: men houdt geen rekening met het feit dat bruggen soms openstaan en men houdt geen rekening met het spitsuur. Het is volgens diverse gebruikers vaste prik dat als men tussen 15.00 en 17.15 een taxi bestelt, er op kan rekenen dat men te laat opgehaald wordt, niet opgehaald of zo erg wordt gecombineerd dat de omrijtijden te lang zijn.

Aan de andere kant wordt er door de centrale soms gesproken over files en wachttijden terwijl er op dat moment geen files zijn.

#### Aanbevelingen:

- Werk met een telefooncentrale in de regio. Hierdoor is de situatie ter plekke beter bekend bij de telefooncentrale, en ontstaan geen problemen door het niet beheersen van het Zeeuws.
- Zorg dat bij de telefooncentrale en bij de planning een inventarisatie aanwezig is van actuele (potentiële) verkeersproblemen ter plaatse. Denk aan openingstijden van bruggen, wegwerkzaamheden, grote evenementen, opstoppen door spits- en seizoensverkeer.

### 2. Klachtafhandeling

Veel mensen klagen over de klachtafhandeling. Ten eerste is het voor gebruikers niet altijd duidelijk waar ze met hun klacht moeten zijn. Soms wordt bij hun klacht gemeld dat ze aan het verkeerde adres zijn, terwijl dat niet zo is. Vaak wordt als antwoord volstaan met een standaardbrief, of komt er in het geheel geen reactie. In de standaardreacties worden soms redenen aangevoerd (files) die niet serieus lijken. Mensen lijken het idee te hebben dat hun klacht niet gebruikt wordt om de situatie te verbeteren. Hierdoor wordt de klachtbereidheid van de gebruikers niet vergroot.

Voor veel oudere gebruikers, maar ook andere gebruikers die onder het WMO-vervoer vallen, is het indienen van een klacht via een website geen optie. Het is van belang dat de WMO-loketten in de gemeenten hiermee rekening houden en telefonische klachtopname ter hand nemen.

Opvallend is dat sommige mensen melden dat gemeenten een ingediende klacht niet opnemen. Gemeenten zijn als opdrachtgever mede verantwoordelijk voor de goede gang van zaken. Afhandeling van klachten hoort daarbij. Gemeenten moeten hun klachten zonder terughoudendheid en onverwijld doorsturen ter afhandeling, en deze afhandeling volgen.

De onderlinge taakverdeling tussen gemeenten, SWVO en de vervoerder Connexxion lijkt niet transparant. De klachtenafhandeling geschiedt nu door een aan Connexxion gelieerd bureau. Mensen die ontevreden zijn over de afhandeling van hun klacht, kunnen niet bij een tweede, onafhankelijke, instantie terecht. Sommige gebruikers ondervinden schade van het niet op tijd of niet op de juiste plaats verschijnen van de taxi's. Ze missen afspraken bij behandelaars of missen andere belangrijke afspraken. Of, wellicht minder schrijnend, hun winkelmiddag of familiebezoek valt in duigen. Onze indruk is dat deze schade onvoldoende de aandacht heeft bij het afhandelen van de klachten.

#### **Aanbevelingen:**

- Zorg voor zo laagdrempelig mogelijke klachtindiening. Een deel van de klachten kan direct via de chauffeur worden gedaan met formuliertjes. Voor een deel van de doelgroep is de mogelijkheid om telefonisch een klacht in te dienen fundamenteel.
- Zorg ervoor dat de klant in de reactie op haar klacht ziet dat er iets met een klacht gebeurt. Volsta niet met standaardbrieven.
- Creëer de mogelijkheid om bij ontevredenheid over de klachtafhandeling een bezwaar in te dienen bij een nieuw te vormen Bezwaarcommissie WMO-vervoer. Hierin zouden vertegenwoordigers van SWVO en/of de gemeenten, de WMO-raden en de vervoerder moeten zitten.
- Betrek schades tot een bepaald bedrag in de klachtafhandeling. Voor gewoon "te laat" kan volstaan worden met het gratis maken van de rit, voor het missen van een afspraak bij een behandelaar, of bijvoorbeeld een examen, is een aan de situatie aangepaste schadevergoeding op zijn plaats.

### **3. De chauffeur**

Dit maakt een wat kleiner deel uit van de klachten. Een aantal klachten lijken te duiden op nonchalance bij de chauffeur: de chauffeur doet de deur niet open, wil geen bagage meenemen, of gaat bij aankomst niet naar de voordeur, maar blijft in zijn auto.

Ook de bejegening door de chauffeurs is niet altijd even correct, in sommige gevallen zelfs over het randje. Een klein voorbeeld: een alleenstaande dame gaat naar het bluesfestival in Kwadendamme en krijgt op de heenweg een hele preek dat dit geen goed gedrag is voor een alleenstaande, dat ze eerst een man moet zien te vinden. Op de terugweg weer dezelfde chauffeur, nu sprak hij zijn ongenoegen uit over het festival. Dit is onacceptabel. De chauffeur mag er een mening op na houden, maar die moet hij een ander niet opdringen. De vrouw in kwestie voelde zich redelijk geïntimideerd, en durfde in eerste instantie geen klacht in te dienen.

#### **Aanbeveling:**

- Leg klachten over de bejegening voor aan de chauffeur, en betrek deze in functioneringsgesprekken bij meerdere klachten over dezelfde chauffeur.

#### **Algemene aanbevelingen:**

- Stel de cliënt in de gelegenheid om zaken te doen met een andere vervoerder als duidelijk is dat de wachttijd te lang gaat worden.
- Maak bij een volgende aanbesteding gebruik van de mogelijkheid om, zoals elders in het land ook gebeurt, met meerdere vervoerders afspraken te maken, zodat er meer keus is voor de cliënt. Hierdoor zal de vervoerder beter zijn best doen. Dit komt het vervoer alleen maar ten goede.
- Neem bij een volgende aanbesteding de klachtafhandeling, bezwaarcommissie en schadeafwikkeling duidelijk in het Programma van Eisen op.
- Stel niet alleen een eis van 95% (of een scherper percentage) op tijd komen, maar geef de bezwaarcommissie ook de bevoegdheid om verbetering van situaties op te leggen.
- Ga in gesprek met de gebruikers en evalueer op basis daarvan regelmatig.

# OVERZICHT KLACHTEN

*Sommige mensen hebben meer dan één klacht ingediend – die zijn afzonderlijk opgenomen.*

## **Klacht 1**

Cliënt had een afspraak voor 16.00 uur, taxi kwam om 16.45 uur.

## **Klacht 2**

Cliënt had een taxi om 14.30 uur besteld deze was op tijd vervolgens zou ze na de fysio opgehaald worden om 15.45 uur. De taxi is niet gekomen. Mevrouw is moeilijk ter been, fysiotherapeut heeft haar een stukje meegenomen en de rest moest zij gaan lopen.

Cliënt moet eigenlijk 2 keer per week naar de fysio maar door deze problemen is dit teruggebracht naar één keer per week.

## **Klacht 3**

Cliënt heeft zitten wachten op een taxi, deze kwam niet, bij navraag centrale werd er gezegd dat de taxi wel was geweest maar dat er problemen waren met files (cliënt heeft al de tijd bij de deur gezeten en er was geen taxi en volgens de berichten waren er geen files).

## **Klacht 4**

Cliënt heeft meerdere malen een klacht ingediend, zowel schriftelijk als telefonisch. Het enige wat cliënt heeft ontvangen is standaard brief.

## **Klacht 5**

Cliënt merkt op dat tijdens een therapie behandeling, dat er bij de balie/receptie niet wordt gemeld dat de taxi voor staat. Chauffeur blijft buiten in de auto.

## **Klacht 6**

Cliënt wilde naar Kapelle maar volgens de centrale bestaat Kapelle niet. Daardoor kon ze geen taxi bestellen.

## **Klacht 7**

Cliënt heeft afgelopen jaar 8 keer meegemaakt dat de taxi te laat/te vroeg kwam. Ze heeft geen klacht ingediend omdat er toch geen respons komt en er niets verandert.

## **Klacht 8**

Cliënt geeft aan dat de taxicentrale regelmatig haar adres niet kan vinden. Soms weigeren de taxi's de straat in te rijden omdat het een doodlopende straat is.

## **Klacht 9**

Cliënt heeft als klacht dat de taxi te vroeg of veel te laat en soms in zijn geheel niet komt.

## **Klacht 10**

Cliënt heeft bij centrale geklaagd over het te laat komen van de taxi en werd onjuist bejegend door telefoniste.

## **Klacht 11**

Cliënt geeft aan dat de planning van de taxicentrale niet goed is en dat de chauffeurs dit ook beamen.

**Klacht 12**

Cliënt heeft klacht ingediend maar deze is niet naar tevredenheid afgehandeld.

**Klacht 13**

Cliënt geeft aan dat op zon- en feestdagen de taxi's een uur tot anderhalf uur te laat komen en ze ontziet het dan ook om op deze dagen met de taxi te gaan.

**Klacht 14**

Cliënt heeft bij het Wmo loket meerdere malen een klacht ingediend maar heeft nog nooit een reactie ontvangen.

**Klacht 15**

Cliënt heeft een negatief reisadvies gekregen omdat er te weinig taxi's of chauffeurs waren en er teveel gebruikers waren. Hierdoor liepen de wachttijden op tot meer dan een uur.

**Klacht 16**

Cliënt geeft aan doordat de centrale niet in de regio zit er te weinig kennis is van de regio waardoor ritten verkeerd ingepland worden. Chauffeurs geven ook aan dat de communicatie met de centrale niet goed verloopt.

**Klacht 17**

Cliënt geeft aan dat vervoer van bagage/boodschappen op veel bezwaar stuit.

**Klacht 18**

Cliënt heeft het gevoel dat ze bij Connexxion als object wordt vervoerd.

**Klacht 19**

Cliënt heeft 5 keer meegemaakt dat er een storing was en kreeg het advies om later te gaan werken.

**Klacht 20**

Cliënt geeft aan dat ze te laat opgehaald is bij de revalidatie Lindenhof. Na telefonisch contact bleek dat de taxi op de verkeerde locatie (ziekenhuis) stond. Hierdoor moest Cliënt opnieuw taxi bestellen en nog een uur wachten. De centrale geeft aan dat cliënt het maar beter had moeten regelen. Dit is vreemd omdat ze wel op de Lindenhof afgezet is.

**Klacht 21**

Cliënt heeft taxi besteld om 18.45 en om 19.15 was de taxi er nog niet, hierdoor miste ze haar afspraak. Gevolg is dat ze de rit maar geannuleerd heeft.

**Klacht 22**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de regiotaxi. De taxi komt vaak te laat en soms zo laat dat de afspraak afgezegd wordt. Een keer is er helemaal geen taxi geweest.

**Klacht 23**

Cliënt heeft een klacht ingediend en heeft een standaard brief ontvangen maar de week daarna is de taxi weer te laat. Cliënt heeft hierop weer een klacht ingediend en heeft weer een brief ontvangen waarin vermeld wordt dat de cliënt rekening moet houden met wegwerkzaamheden en files.

**Klacht 24**

Bij het te laat zijn van de taxi heeft cliënt van de chauffeurs te horen gekregen dat zij net 5 minuten daarvoor de melding binnen hebben gekregen om cliënt op te halen. Vaak staat cliënt dan al een half uur te wachten.

**Klacht 25**

Cliënt heeft een klacht ingediend maar deze is niet naar tevredenheid afgehandeld.

**Klacht 26**

Cliënt maakt niet vaak gebruik van de taxi en als ze er gebruik van maakt is de taxi niet gekomen. Cliënt heeft de centrale regelmatig gebeld en uiteindelijk is de taxi dan gekomen. Cliënt geeft aan dat zij met een prepaid telefoon steeds een duur 0900 nummer moet bellen i.p.v. een vaste lijn. Dit is een reden dat Cliënt dus alleen maar gebruik maakt van de taxi als het echt niet anders kan.

**Klacht 27**

Cliënt heeft regelmatig geklaagd maar ontvangt steeds een standaard excuusbrief of geen reactie.

**Klacht 28**

Cliënt geeft aan dat ze vaak niet met chip- of OV-kaart kan betalen omdat het apparaat niet werkt.

**Klacht 29**

Cliënt geeft aan drie weken van te voren de rit al geboekt te hebben, vervolgens is de taxi te laat en blijkt dat de chauffeur 5 minuten voor aankomst de rit pas door heeft gekregen. Terwijl de chauffeur een half uur van tevoren contact heeft gehad met de centrale om te vragen of er een rit was.

**Klacht 30**

Cliënt heeft een klacht ingediend; deze is niet naar tevredenheid afgehandeld.

**Klacht 31**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de taxi. Taxi is 4 keer te laat gekomen en een keer is de taxi helemaal niet gekomen.

**Klacht 32**

Cliënt heeft klacht ingediend soms krijg je wel een reactie en soms niet. Klacht is niet naar tevredenheid afgehandeld.

**Klacht 33**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de taxi. Deze komt te laat of te vroeg of hij komt terwijl er geen taxi besteld is, of de taxi staat op een verkeerd adres waardoor de afspraak niet door kan gaan. Cliënt heeft een opsomming gegeven van de afgelopen 3 - 4 weken.

**Klacht 34**

Cliënt geeft aan dat een klacht indienen geen zin heeft, je krijgt steeds een geautomatiseerde reactie. Cliënt heeft de moed maar opgegeven en dient geen klacht meer in omdat er structureel niets verandert.

**Klacht 35**

Cliënt geeft aan dat de centrale geen kennis heeft van de plaatselijke situatie.

**Klacht 36**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de taxi. Het bestellen van een taxi laat te wensen over, want ze zeggen steeds dat het erg druk is. Dit is niet te controleren. Ook al bestel je een taxi een week van tevoren, dan krijg je hetzelfde antwoord.

**Klacht 37**

Cliënt geeft aan dat de chauffeurs vaak geen service verlenen, denk aan het openhouden van het portier, het helpen met je tassen en het niet melden door aan te bellen.

**Klacht 38**

Cliënt heeft een klacht ingediend; deze is niet naar tevredenheid afgehandeld.

**Klacht 39**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de taxi; deze komt altijd te laat.

#### **Klacht 40**

Cliënt geeft aan dat ze vaak te lang in de taxi rijdt, heeft onlangs een rondrit gehad. Mevrouw werd opgehaald in Goes, zij moest naar Hoedekenskerke, taxi ging toen nog iemand ophalen in het ziekenhuis, vandaar naar Kapelle, Kwadendamme, toen pas naar Hoedekenskerke. Mevrouw zat er het eerste in en ging er als laatste uit.

#### **Klacht 41**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de taxi, deze komt altijd te laat. Mijnheer heeft ruimschoots op tijd de taxi gebeld, heeft rekening gehouden met het kwartier voor en na, had dan nog een uur voor zijn afspraak in het ziekenhuis voor zijn vrouw, kwam alsnog te laat in het ziekenhuis.

#### **Klacht 42**

Cliënt heeft een keer de taxi om 12.00 uur besteld maar deze kwam pas om 13.10.

#### **Klacht 43**

Cliënt gaat regelmatig met zijn vrouw met de taxi naar de Agrimarkt, heeft een keer 2 uur buiten staan wachten voor de taxi eindelijk kwam. Een keer heeft hij drie uur gewacht voor de taxi ze kwam ophalen. In dit geval heeft er eerst een medewerker van de Agrimarkt gebeld, werd verteld dat de taxi ieder moment kon komen, na meer dan een uur heeft er een klant opnieuw de taxi gebeld, dit op een minder vriendelijke manier, de taxi kwam toen binnen een kwartier, inmiddels waren ze drie uur verder.

#### **Klacht 44**

Cliënt is onlangs met zijn vrouw met de taxi naar 's-Heer Hendrikskinderen geweest naar een bijeenkomst van de Zonnebloem, ze zijn vergeten de mensen weer op te halen.

#### **Klacht 45**

Cliënt stond met zijn vrouw te wachten om opgehaald te worden bij het ziekenhuis toen werden er 2 taxi's gestuurd, 1 voor zijn vrouw en 1 voor mijnheer.

#### **Klacht 46**

Cliënt heeft de gemeente gebeld om een klacht in te dienen. Er is twee keer tegen mijnheer gezegd dat klagen eigenlijk niet zo veel zin had want er werd toch alleen maar een standaard excuusbrief gestuurd. Een keer is de klacht wel aangenomen; hij kreeg toen een excuusbrief.

Cliënt wil nog kwijt dat hij het niet eens is met het artikel in de PZC als zou er verbetering zijn, het verslechtert eerder. Taxibedrijf Lemson en Van Hoek zijn wel altijd op tijd. In een geval heeft hij een keer zijn beklag gedaan tegen een chauffeur en werd toen redelijk ruw te woord gestaan dat het niet de schuld van de planning was maar dat het de schuld van de mensen zelf was dat het mis ging.

#### **Klacht 47**

Cliënt belt voor zijn vader van 96. Vader woont op Duinoord in Burgh-Haamstede. Hij gaat met zijn vader altijd naar het ziekenhuis voor controle van de pacemaker van zijn vader. Taxi is altijd te laat.

#### **Klacht 48**

Cliënt geeft enkele voorbeelden: een keer had hij de taxi besteld voor 13.15, vervolgens kwam de taxi pas om 13.55 uur. Gevolg te laat op afspraak. Vandaag, donderdag 6 mei, taxi besteld voor 13.15, deze kwam om 13.40, vervolgens 2 adressen in Dreischor, 1 adres in Zierikzee (Corneliastichting) taxi heeft hier 20 minuten staan wachten alvorens door te rijden naar het Ziekenhuis in Goes. Ze waren daar om 14.50 uur wederom veel te laat op afspraak.

#### **Klacht 49**

Cliënt heeft beide keren met de gemeente Schouwen-Duiveland gebeld waar hij te horen kreeg dat ze hier niets mee te maken hadden en hij zich maar tot de vervoerder moest wenden. Dit is dus niet naar tevredenheid afgehandeld.

**Klacht 50**

Cliënt belt voor haar ouders die regelmatig gebruik maken van de taxi, voor sociale contacten en ziekenhuisbezoek. De taxi is regelmatig te laat.

**Klacht 51**

Cliënt belt voor haar moeder en geeft aan dat haar moeder gebeld heeft om een taxi te bestellen voor de Roompot in Hansweert, dit had Roompotlaan moeten zijn in Hansweert. Volgens vervoerder bestond het niet en werd niet opgehaald.

**Klacht 52**

Cliënt belt voor ouders en geeft aan dat na afspraak in het ziekenhuis ze weleens een paar minuten later zijn bij de deur en dat de taxi weg is. Vervolgens bel je voor een nieuwe taxi en moeten ze weer een uur wachten. Terwijl ze andere taxi leeg weg ziet rijden. Cliënt rijdt nu zelf maar met haar ouders omdat je niet er niet vanuit kunt gaan dat ze op tijd komen.

**Klacht 53**

Cliënt belt voor haar tante, taxi komt te laat. Het gevolg is dat Cliënt nu zelf maar met tante naar ziekenhuis rijdt.

**Klacht 54**

Cliënt heeft wel een klacht ingediend voor ouders en tante er is echter niets mee gedaan.

**Klacht 55**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de taxi en de taxi komt altijd te laat.

**Klacht 56**

Cliënt is te laat op een crematie gekomen, te laat op een receptie en andere afspraken.

**Klacht 57**

Cliënt heeft telefonisch een klacht ingediend en heeft geen reactie gehad. Opmerking van mijnheer; het vervoer werkt voor geen meter, de klachtenregeling werkt niet, het moet toch gewoon telefonisch kunnen. De meeste mensen in de Erasmusflat hebben geen computer en als je het over een website hebt dan denken ze aan spinnenwebben. Er zijn in de Erasmusflat meerdere bewoners die klachten hebben maar die bellen niet omdat ze het ontzien en er toch niets verandert.

**Klacht 58**

Cliënt maakte regelmatig gebruik van de taxi om naar de fysiotherapie te gaan. Dit was 2 keer in de week. De taxi kwam altijd te laat hierdoor kwam ze keer op keer te laat op de fysio met als gevolg dat ze of een kortere behandeling had en een paar keer geen behandeling meer. Ze werd ook zowat iedere keer te laat weer opgehaald bij de fysio om naar huis te gaan.

Ze is dus moeten stoppen met haar fysiotherapie omdat het niet meer te doen was. Ze komt niet in aanmerking voor ziekenvervoer maar is door slechte heup, heupoperatie en arthrose wel zeer slecht ter been.

**Klacht 59**

Cliënt heeft wel klachten ingediend maar kreeg alleen een excuusbrief. Maar er was geen verbetering.

**Klacht 60**

Cliënt merkt op dat de planning voor geen meter deugt.

Hoopt wel dat er nu eindelijk eens wat verandert.

**Klacht 61**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de taxi en deze komt zowat altijd te laat. Met Pasen werd ze 2 uur later opgehaald. Ze had deze rit 's-morgens om 10.15 al doorgegeven: dat ze om 14.00 uur opgehaald wilde worden. Ze werd om 13.45 gebeld dat het wel drie uur kon worden, vervolgens werd ze pas om 16.00 uur opgehaald. Ze had om 17.30 de taxi terug besteld, ze ging op verjaardagsvisite

bij haar zoon, deze ging 's-avonds uit eten. Alles bij elkaar heeft ze 45 minuten visite gehad toen ze weer terug moest.

**Klacht 62**

Cliënt heeft meerdere malen een klacht ingediend, of er werd niet op gereageerd of ze kreeg een excuusbrief.

**Klacht 63**

Cliënt ontziet het om met de taxi te gaan. Ze is totaal niet tevreden.

**Klacht 64**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de taxi. De taxi komt bijna altijd te laat. Had om 14.30 uur een taxi besteld naar Hoek, taxi kwam om 15.10. Vervolgens ging de rit naar Lewedorp, Souburg en toen door naar Hoek. Door het te laat komen en de rondrit was haar bezoektijd ook korter.

**Klacht 65**

Cliënt had om 16.30 de taxi terug besteld uit Hoek, deze kwam 20 minuten te laat. Vervolgens begon haar reis naar Zaamslag, Grauw, Souburg, 's-Gravenpolder. Ze was om 19.10 thuis.

**Klacht 66**

Cliënt heeft ruim 2 uur in de taxi gezeten op de terugweg. Voor nog geen 45 minuten bezoektijd heeft deze mevrouw alles bij elkaar de hele middag in een taxi gezeten.

**Klacht 67**

Cliënt wilde naar een voetbalwedstrijd, de taxi kwam een uur te laat ze heeft dus een alleen de laatste 30 minuten gezien.

**Klacht 68**

Cliënt heeft geen klacht ingediend, ze wist niet goed waar.

**Klacht 69**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de taxi om naar vergadering te gaan. Is van de 6 keer, 2 maal flink te laat gekomen, 2 keer iets te laat en 2 keer op tijd.

**Klacht 70**

Cliënt heeft op tijd gereserveerd, wordt om 13.15 gebeld (automatisch) dat de taxi ieder moment voor kan rijden. Gaat naar beneden, om 14.00 nog geen taxi, centrale gebeld, volgens de centrale was de taxi onderweg en kon ieder moment voorrijden, om 14.20 weer gebeld, hij moest er binnen 5 minuten zijn, hij arriveerde om 14.40. ("De eerste keer dat ik belde bleek dat er nog een taxibus geregeld moest worden want er waren te weinig bussen").

**Klacht 71**

Cliënt bij een nieuwe boeking was het hetzelfde verhaal. Alleen toen ik toen voor de derde keer belde en een beetje kwaad werd om het feit dat er iedere keer gezegd werd dat de taxi ieder moment kon arriveren, terwijl dat dus duidelijk niet het geval was, is er de hoorn opgegooid.

**Klacht 72**

Cliënt heeft beide keren een klacht ingediend en heeft een standaard briefje gekregen waarin eigenlijk sorry gezegd wordt maar ondertussen ook nog even gezegd wordt dat je moet bellen en je mobiel aan moet hebben. Terwijl ik dus 2 keer gebeld had met mijn mobiel. Het zijn gewoon standaardbriefjes. Je kunt hier niets mee.



**Klacht 73**

Cliënt belt voor schoonmoeder, beiden maken regelmatig gebruik van regiotaxi. Schoonmoeder zijn ze verschillende keren vergeten op te halen, men heeft gebeld met de centrale en er werd ze verteld dat de taxi onderweg zou zijn. Taxi is echter niet komen opdagen.

**Klacht 74**

Cliënt belt voor haar moeder, moeder zijn ze veel te laat komen ophalen.

**Klacht 75**

Cliënt belt voor haar moeder, moeder is dement en bij het bestellen van de taxi wordt duidelijk aangegeven dat ze mevrouw tot de voordeur dienen te begeleiden omdat vanwege haar dementie ze zelf geen besef heeft waar ze naar toe moet. Mevrouw wordt echter midden op het parkeerterrein bij de Oostwal afgezet. Ze moet bij de appartementen boven de Aldi zijn.

**Klacht 76**

Cliënt heeft voor moeder verschillende keren klachten doorgegeven aan de gemeente Borsele, er is echter nooit meer iets van een reactie of een brief geweest.

**Klacht 77**

Cliënt wil nog wel kwijt dat de mensen vaak niet weten waar ze met hun klacht naar toe moeten en veel mensen ontzien het om te klagen.

**Klacht 78**

Cliënt wil een incident melden waar ze getuige van is geweest bij de Agrimarkt. Een oudere vrouw die slecht ter been is, stond met haar winkelwagentje bij de kassa. De taxi was er echter ietwat te vroeg en de chauffeur stond vol ongeduld bij de deur te wachten. Hij heeft hooguit 2 minuten hoeven wachten.

**Klacht 79**

Toen cliënt bij de chauffeur was, werd ze uitgekafferd dat ze te laat was. Cliënt heeft het opgenomen voor de oudere mevrouw, dat het maar 2 minuten was en dat mensen zo vaak een uur op de taxi moesten wachten of het dan zo erg was dat hij nu even geduld moest hebben. Vervolgens werd gezegd dat ze zich er niet mee moest bemoeien en dat de klant maar klaar moest staan. Vervolgens heeft een medewerkster van de Agrimarkt zich met de discussie bemoeid, door te zeggen dat mevrouw gelijk had en dat zij het zo vaak meemaakte dat mensen bij de Agrimarkt heel lang op een taxi stonden te wachten en dat hij zich moest schamen om op zo'n manier tegen de klant te praten. Inmiddels was de klant dusdanig geschrokken van de reactie van de chauffeur dat ze compleet van slag was.

**Klacht 80**

Cliënt belt voor moeder, moeder gaat veel met de taxi, ze gaat sowieso op maandag en vrijdag van St. Maarten in de Groede naar Emergis, er was om half 4 een taxi besteld, deze kwam echter om half 5. Dit komt wekelijks voor, ook als ze naar haar dochter gaat is de taxi te laat, evenzo naar het Ziekenhuis.

**Klacht 81**

Cliënt heeft voor moeder een klacht ingediend; er is echter niets mee gedaan.

**Klacht 82**

Cliënt vindt dat er bij de centrale mensen zitten die totaal geen kennis hebben van de regio.

**Klacht 83**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de taxi. Deze komt bijna iedere week wel te laat.

**Klacht 84**

Cliënt heeft geen klacht ingediend omdat zij dit ontziet.

#### **Klacht 85**

Cliënt wil een klacht indienen over de bejegening door een chauffeur, zij heeft de pech dat zij deze man kennelijk iedere keer dat ze een taxi belt als chauffeur krijgt. Zij maakt niet vaak gebruik van de taxi. Ze dient nu een klacht in omdat het niet via de gemeente is, zij heeft een beetje moeite met het indienen van deze klacht.

Deze chauffeur is een kennelijk strenge moslim die vindt dat alleenstaande vrouwen niet uit mogen gaan. Zij ging naar het bluesfestival in Kwadendamme. Hij vond dat zij daar als alleenstaande niets te zoeken had; ze moest eerst maar een man zien te vinden en dan mocht ze daar als vrouw naar toe. Dit soort gelegenheden waren niet voor alleenstaande vrouwen. Hij vond het festival wel op een zigeunerkamp lijken het was allemaal niets en veel te vrijblijvend. Zo heeft hij de op de heen en de terugrit zitten mekkeren. Haar hele avond was er door verpest. Hij kwam ook niet van zijn plaats om het portier open te doen.

Ze vraagt wel of we haar klacht anoniem willen behandelen omdat ze een beetje bang is voor de chauffeur.

#### **Klacht 86**

Cliënt geeft een klacht door voor een oudere mijnheer, deze man was slecht ter been, de chauffeur deed het portier niet open voor mijnheer. Mijnheer vroeg of hij hem voor de deur wilde afzetten ook dat deed de chauffeur niet en hielp de man ook niet met uitstappen.

#### **Klacht 87**

Cliënt belt namens een buurvrouw van 91 jaar oud..

Zou om 13.45 uur opgehaald worden maar dit werd 16.00 uur en terug werd ze om 17.30 uur opgehaald. Hierdoor viel haar uitje in het water, en was ze erg van slag.

Heeft buiten op de stoep gewacht al die tijd op de taxi, moest naar 's Heer Hendrikskinderen toe.

#### **Klacht 88**

Cliënt heeft op donderdag gebeld voor een taxi en deze was te laat. Om 10.00 uur gebeld voor de rit; zou om 13.00 uur opgehaald worden maar dit werd 15.15 uur.

#### **Klacht 89**

Cliënt heeft op zaterdag een taxi gebeld; ze wilde opgehaald worden om 14.00 uur en dit werd 15.30 uur.

#### **Klacht 90**

Cliënt heeft klacht ingediend bij de taxi en de gemeente samen met het klaverblad ze heeft echter niet meer vernomen. (zou nog in behandeling zijn, ze heeft gebeld met het Wmo-loket).

#### **Klacht 91**

Cliënt geeft aan dat de rit €4,35 kost, ze gaf €5,00 maar kreeg geen wisselgeld terug van de chauffeur.

#### **Klacht 92**

Cliënt geeft aan dat 14 dagen geleden de taxicentrale haar helemaal vergeten was, na bellen waar haar taxi bleef hebben ze een taxi gehuurd bij een bedrijf in Kapelle. Deze chauffeur gaf aan dat ze haar vergeten hadden zei ze.

#### **Klacht 93**

Cliënt heeft vorig jaar op een taxi staan wachten bij de stoffen beurs in de Zeelandhallen te Goes. Maart 2009.

Mw. heeft anderhalf uur in de kou staan wachten. Mw. geeft aan dat ze erna behoorlijk beroerd /ziek is geweest omdat ze zolang in de kou heeft moeten wachten. Naar aanleiding hiervan heeft ze een klacht ingediend bij de regiotaxi, zij reageerden met één zone kaart.

**Klacht 94**

Cliënt heeft een taxi gebeld die haar om 8.30 zou moeten ophalen maar dit werd 11.10 uur. Ze had een afspraak.

**Klacht 95**

Cliënt heeft een klacht over de bejegening. Als de taxi voorrijdt blijft de chauffeur in de auto zitten (dit heeft ze al diversen malen gehad) zonder haar te helpen met in en uitstappen. Mevrouw heeft flinke evenwichtsstoornissen waarbij ze ondersteuning nodig heeft.

**Klacht 96**

Cliënt geeft aan dat de chauffeur niet aanbelt maar in de auto wacht en van haar verwacht dat ze zelf in de gaten houdt of de taxi er is.

**Klacht 97**

Cliënt geeft duidelijk aan dat ze slecht ter been is als ze opgehaald wordt. Maar toch wil de chauffeur haar afzetten bij de hoek Lidl/bakker (zou korter zijn voor hem). Terwijl ze aangaf dat ze in het wijk-centrum De Spinne moet zijn. De chauffeur is op haar aan dringen uiteindelijk met veel tegenzin toch omgereden, maar ze heeft hem wel eerst moeten overtuigen.

**Klacht 98**

Cliënt geeft aan dat de taxi haar weleens vergeten is op te halen of dat ze gewoon uit het systeem is gehaald. Pas toen ze weer belde werd ze opgehaald, na een uur. Ze heeft het stuk in de krant gelezen over dat het zo goed zou gaan en ze snapt niet dat de gemeente zo kan handelen en hoopt dat er door deze actie nu eindelijk eens iets verandert.

**Klacht 99**

Cliënt geeft aan dat de taxi te laat is.  
Ze hoort echter van de chauffeur dat die haar rit net doorgekregen heeft (5 minuten). Terwijl ze de rit ruim van tevoren heeft besproken. Dit vindt ze erg vreemd.  
Ze vraagt zich dan ook af waarom ze zo lang van tevoren de rit moet bespreken.

**Klacht 100**

Cliënt geeft aan dat ze geen klacht heeft ingediend omdat ze niet weet waar ze naar toe moet met haar klacht, naar de provincie of de gemeente.  
Onlangs heb ik mijn klacht bij de regiotaxi via de website ingediend, maar aangezien Connexxion erg laks is kan er schijnbaar geen excuus meer af.

**Klacht 101**

Cliënt heeft een klacht ingediend op 20 april 2010 via de website van de Regio taxi klachten lijn. Kreeg na twee weken nog geen reactie, pas na een boze mail naar het WMO-loket werd er enkele dagen later gereageerd.

**Klacht 102**

Cliënt belt voor een afspraak om opgehaald te worden om 8.45, kon enkel een boeking doen voor 9.15 uur (zei men bij de regiotaxi). Omdat het druk was werd er toegezegd dat ik op tijd een taxi zou hebben. Normaal rekent de klant al 15 minuten extra en dan zijn ze nog te laat. Cliënt heeft vermeld bij de boeking dat ze om 10.00 uur een afspraak had staan in Heinkenszand.  
De taxicentrale service dienst belde automatisch dat de taxi er aan zou komen om 9.15 uur maar helaas moest de cliënt om 9.35-9.40 uur nog bellen en kreeg hetzelfde te horen van de telefoniste. Om 9.50 uur stopte de taxi niet voor de deur maar stond elders. Pas na aanwijzingen van de cliënt, stopte de taxi aan het einde van de straat. Cliënt is slecht ter been en kan niet ver lopen.

#### **Klacht 103**

Cliënt vindt het erg bezwaarlijk dat ze enkel een klacht kan indienen bij de regiotaxi op de website, de cliënt moet zijn BSN-nummer achterlaten, terwijl er op de pas al een pasnummer is vermeld. Cliënt vindt dat de gemeentes zich beter moet laten informeren en niet enkel door de taxi (die een monopolie positie heeft op dit moment met toestemming van de gemeente) terwijl de gebruikers niet gehoord worden door de gemeente.

En dan verneem ik later dat de gemeente het “goede” (niet dus) vervoer nogmaals verlengt zonder dat de cliënten zijn gehoord. Ik vind dit erg nadelig en gemakzuchtig van het samenwerkingsverband Oosterschelderegio. Welke belangen worden hier behartigd? Niet die van de gebruikers.

De gemeente heeft volgens cliënt nog geen enkele keer de gebruikers rechtstreeks gevraagd hoe zij het ervaren. Dat kan door middel van bijeenkomsten. Misschien is dit een idee voor de toekomst en of door klachten formulieren in de taxi's en/of bussen te hangen.

#### **Klacht 104**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van regiotaxi en deze komt regelmatig te laat.

#### **Klacht 105**

Cliënt heeft paar maal een klacht ingediend; een keer standaardbrief ontvangen en een paar keer niets vernomen.

#### **Klacht 106**

Cliënt maakt regelmatig gebruik van de regiotaxi om naar het ziekenhuis te gaan en wordt vaak te laat opgehaald.

#### **Klacht 107**

Cliënt heeft aantal keer een klacht ingediend en een standaardbrief gekregen en ook meegemaakt dat hij niets meer vernomen heeft.

#### **Klacht 108**

Cliënt moet met de taxi naar Vlissingen en heeft ruim van tevoren taxi gebeld en krijgt te horen dat Connexxion niet naar Vlissingen rijdt en dat zijn pasje niet op Walcheren geldig is. Hij moet maar een ander bedrijf bellen, maar dan zijn de kosten voor eigen rekening.

Cliënt heeft halsoverkop contact gezocht met zorgverzekeraar om een machtiging zittend ziekenvervoer, hij kan daar aanspraak op maken omdat hij in een rolstoel zit. Echter de eigen bijdrage is per kalenderjaar € 91 euro.

Deze cliënt is op kosten gejaagd door verkeerde voorlichting.

#### **Klacht 109**

Cliënt is een middagje weggeweest. Had om 12.50 een taxi terug naar huis besteld. Er is twee keer voor haar gebeld waar de taxi bleef, uiteindelijk is er om 14.50 uur een taxi van Walraven gekomen. Ze is hierdoor erg van streek geraakt.

#### **Klacht 110**

Cliënt is met een taxi op visite geweest bij haar broer en had een taxi terug besteld voor 16.00 uur. De taxi is haar niet komen ophalen. Cliënt is door haar broer 's avonds na het avondeten maar naar huis gebracht.

#### **Klacht 111**

Cliënt heeft naar aanleiding van bovengenoemd feit een klacht ingediend, de reactie die ze van Connexxion kreeg was dat de taxi geweest was maar dat zij er niet was. Cliënt is de hele middag en het begin van de avond op hetzelfde adres geweest en was dus wel degelijk aanwezig.

#### **Klacht 112**

Cliënt heeft dan ook hierna nooit meer een klacht ingediend omdat het totaal geen zin heeft. Connexxion blijft te laat komen en er wordt niets opgelost of verbeterd.

**Klacht 113**

Cliënt is met de taxi naar het ziekenhuis geweest en had voorheen een tijd afgesproken voor de terugrit. Deze taxi kwam drie kwartier te laat, dit is na het volgens afspraak vastgestelde kwartier voor en kwartier na.

**Klacht 114**

Cliënt heeft in dezelfde week nogmaals gebruik gemaakt van de taxi om naar het ziekenhuis te gaan en wederom was deze taxi te laat. Na een half uur gebeld waar de taxi bleef, deze was onderweg. Een kwartier na dit gesprek is de taxi dan eindelijk gearriveerd.

**Klacht 115**

Cliënt is te laat opgehaald door taxi, aangezien dit regelmatig voorkomt, heeft cliënt een klacht ingediend. Echter heeft hij nooit een reactie gehad en daarom dient hij ook geen klacht meer in omdat dat totaal geen zin heeft.

**Klacht 116**

Cliënt is afhankelijk van de taxi om naar haar fysiotherapie te gaan. Ze spreekt altijd de tijd om weer opgehaald te worden met een marge van een half uur af. Als ze om 14.30 uur klaar is bestelt ze de taxi om 15.00 uur. Dit doet ze omdat het al eens is voorgekomen dat haar behandeling met 5 minuten uitliep, en in dit uitzonderlijke geval kwam de taxi op tijd en omdat ze niet klaar was is de taxi vertrokken. Om deze reden neemt ze een marge van een half uur. Zelfs dan lukt het Connexxion niet om cliënt op tijd op te halen. De taxi van drie uur was er pas om half vijf. Een andere keer was de taxi ook veel te laat, ze is toen door een andere cliënt achter op een scooter naar huis gebracht.

**Klacht 117**

Voor de cliënt geldt ook dat ze al eerder een klacht heeft ingediend maar dat er niets verandert. Ook zij dient geen klacht meer in.

**Klacht 118**

Cliënt is in twee weken tijd 8 keer 45 minuten te laat opgehaald.

**Klacht 119**

Cliënt heeft een klacht ingediend bij de vervoerder maar heeft alleen een standaard excuusbrief ontvangen en heeft het gevoel dat er niets veranderd en heeft daarom besloten dat het geen zin heeft om een klacht in te dienen.

**Klacht 120**

Cliënt is 's morgens opgehaald in Ter Weel Goes, bij de rotonde Buys Ballotstraat. Netjes door het personeel in de rolstoel taxi geplaatst en naar Kruiningen gebracht. Op het eind van de middag weer opgehaald in Eindje de Rondte, Kruiningen om weer voor etenstijd terug te zijn. In plaats van haar naar Goes te brengen is ze afgezet in Ter Weel Krabbendijke, deze mevrouw is slecht-zierend. Ze heeft nog tegen de taxichauffeur gezegd, ik woon hier niet, maar ze is daar wel in de hal gezet. Toen de taxi weg was kwam er een medewerkster van het tehuis vragen hoe ze daar kwam. Na haar verhaal aangehoord te hebben is haar schoondochter gebeld. Deze heeft gezegd ik kan haar rolstoel niet in de auto krijgen, toen hebben de medewerkers de taxicentrale gebeld. Later is ze opgehaald in Krabbendijke en als nog naar Goes gebracht. Deze mevrouw was behoorlijk van streek en zegt ik ga nooit meer met de taxi mee.





**SP.**