

## Bijlage O TOEWIJZING MELDINGEN EN KLACHTEN (concept)

Categorie	Melding/klacht	Omschrijving melding/klacht
Intake rit	Rit niet genoteerd	Door klant correct ingeboekte rit niet genoteerd/opgeslagen
	Rit verkeerd genoteerd	Door klant correct opgegeven rit staat verkeerd genoteerd in systeem
Uitvoering standaardritten	Te vroeg ophalen	Taxi is voor vroegst mogelijke ophaaltijdstip voorgereden
	Enkel te laat (1e te laat melding)	Taxi is na uiterste ophaaltijdstip nog niet voorgereden
	Dubbel te laat (2e te laat melding)	Taxi 30 minuten na 1e (enkel) te laat melding klant nog niet voorgereden
	Te lang onderweg (overschrijding omrijtijd)	Overschrijding van de maximale omrijtijd van 30 minuten (of 15 minuten bij hubtaxi)
	Taxi niet voorgereden	Taxi niet voorgereden volgens de klant
Uitvoering aankomstritten *	Te vroeg aankomen op bestemming	Klant voor vroegst mogelijke aankomsttijd op bestemming
	Te laat aankomen op bestemming	Klant pas na opgegeven aankomsttijd op bestemming
	Aankomsttijddrit niet uitgevoerd	Door klant ingeboekte aankomsttijddrit in zijn geheel niet uitgevoerd
Terugbelservice	Terugbelservice niet genoteerd	Terugbelservice niet genoteerd, ondanks juiste inboeking door klant
	Terugbelservice niet uitgevoerd	Terugbelservice niet uitgevoerd, ondanks terugbelverzoek klant
	Vertragsbelservice niet uitgevoerd	Klant niet actief geïnformeerd over vertraging van de taxi (telefoonnummer klant wel bekend)
Eisen voertuig	Verkeerde voertuig	Voorgereden voertuig sluit niet aan op indicaties van de klant (cf. Richtlijn Indicatiestelling)
	Geweigerd voorin zitten	Klant met indicatie voorin mag niet voorin zitten
	Drie op de achterbank (teveel inzittenden)	Klant zit met drie personen op achterbank personenwagen (geen gelijkwaardige zitplaats)
Optreden chauffeur	Behulpzaamheid chauffeur	Chauffeur biedt klant niet de benodigde hulp bij in- of uitstappen, begeleiding tot de (voor)deur, dragen van bagage, vastzetten gordel e.d.
	Niet vastzetten rolstoel of scootmobiel	Chauffeur heeft de rolstoel of scootmobiel niet goed vastgezet
	Optreden/gedrag chauffeur	Overige opmerkingen over chauffeur (bejegening deeltaxiklanten, rijgedrag, geografische kennis, niet handsfree bellen, e.d.)
Medewerkers	Optreden call-agent of medewerker klantenservice	Slechte ervaring met call-agent of medewerker klantenservice
	Optreden overige medewerkers	Slechte ervaring met andere medewerker (niet zijnde chauffeur, call-agent of medewerker klantenservice)
Overig	Betaling	Geselecteerde betaalwijze werkt niet naar tevredenheid (incasso, pin, cashless, vooruit)
	App werkt niet (goed)	App werkt niet tot tevredenheid
	Webmodule werkt niet (goed)	Webmodule werkt niet tot tevredenheid

\* Aankomstritten zijn prioriteitsritten, halte-hubritten of ritten met gewenste aankomsttijd