

Bijlage O
TOEWIJZING MELDINGEN EN KLACHTEN

Categorie	Melding/klacht	Omschrijving melding/klacht
Medewerkers (opdrachtnemer)	Foutieve ritboeking	Door klant correct ingeboekte rit niet of verkeerd genoteerd/opgeslagen
	Klantgerichtheid	Telefoniste niet vriendelijk of behulpzaam
	Lange wachttijd	Melding dat klant te lang moest wachten aan de telefoon
Rijtijden	Te vroeg ophalen	Taxi is voor vroegst mogelijke ophaaltijdstip voorgereden
	Te laat ophalen	Taxi is na uiterste ophaaltijdstip nog niet voorgereden
	Te lange reistijd	Overschrijding van de maximale omrijdtijd van 30 minuten (of 15 minuten bij hubtaxi)
	Niet verschijnen	Taxi niet voorgereden volgens de klant
	Te vroeg afzetten	Klant voor vroegst mogelijke aankomsttijd op bestemming
	Te laat afzetten	Klant pas na uiterste aankomsttijd op bestemming
Communicatie	Terugbelservice niet uitgevoerd	Terugbelservice niet uitgevoerd (wel terugbelverzoek klant geregistreerd)
	Te laat ophalen	Klant niet actief geïnformeerd over vertraging van de taxi
	Klant niet gevonden	Chauffeur op locatie, klant onvindbaar en onbereikbaar
	App werkt niet (goed)	Taxiapp werkt niet goed
	Webmodule werkt niet (goed)	Webmodule (omgeving opdrachtnemer) werkt niet goed
Uitvoering	Verkeerd voertuig Indicatie niet opgevolgd	Voorgereden taxi voldoet niet aan afspraken uit Richtlijn Indicatiestelling (bv. verkeerd voertuig, geen plek voorin zitten, rolstoel kan niet mee e.d.)
Voertuig	Overige	Klacht over herkenbaarheid voertuig, netheid voertuig e.d.
Chauffeur	Behulpzaamheid	Chauffeur biedt klant niet de benodigde hulp bij in- of uitstappen, begeleiding tot de (voor)deur, dragen van bagage, vastzetten gordel e.d.
	Bejegening klant	Gedrag chauffeur in ogen van klant ongepast, onvriendelijk of onprofessioneel
	Rijgedrag	Klacht over rijgedrag chauffeur
	Overige	Overige opmerkingen over chauffeur (geografische kennis, niet handsfree bellen, e.d.)
Veiligheid	Vastzetten rolstoel of ander hulpmiddel	Chauffeur heeft de rolstoel of scootmobiel niet goed vastgezet
	Overige	Omdoen gordels of overige hulpmiddelen
Tarieven	Pinapparaat voertuig werkt niet	Pinapparaat voertuig werkt niet
	Overige	Onjuist tarief, onjuiste afrekening of geen kwitantie
Over klanten	Gedrag, hygiëne of anders	Melding over klant (gedrag, hygiëne of anders), door chauffeur of medereiziger

definitieve lijst afstemmen in implementatiefase