



MUNCKHOF

Geachte meneer/mevrouw,

Afgelopen maanden zijn er veel ontwikkelingen en uitdagingen geweest in het Wmo-vervoer van Mijn Taxi Op Maat Perceel II (gemeente Dalfsen, gemeente Ommen, gemeente Olst-Wijhe en gemeente Hardenberg), waar ook u gebruik van maakt. We hebben gemerkt dat er vaker dan gemiddeld reizigers niet tijdig worden opgehaald of onverhoopt langer moeten omreizen. Logischerwijs is het aantal klachten hierdoor toegenomen. Wij begrijpen de frustratie die dit oplevert bij u als reiziger en betreuren dan ook ten zeerste dat we momenteel niet altijd aan de verwachtingen van de reizigers voldoen.

Huidige omstandigheden

De uitdagingen in de hele vervoerssector komen mede door de krapte op de arbeidsmarkt. Zo is er een tekort aan personeel en een hoger ziekteverzuim.

Daarnaast speelt de coronapandemie een grote rol. Naast alle geldende maatregelen vanuit de overheid houden wij ook rekening met het officiële sectorprotocol¹. Dit protocol is opgesteld door de branchevereniging Koninklijk Nederlands Vervoer Taxi (KNV Taxi) in samenwerking met het RIVM. In dit protocol zijn diverse regels en aanbevelingen vastgelegd voor zo veilig mogelijk taxivervoer ten tijde van het coronavirus (bijvoorbeeld het luchten en schoonmaken van de voertuigen, het dragen van een medisch mondkapje en de maximering van de bezetting in het voertuig).

Al deze maatregelen in combinatie met de krapte op de arbeidsmarkt zorgen momenteel voor grote uitdagingen. Het luchten en schoonmaken van een voertuig kost tijd. Chauffeurs moeten in isolatie of quarantaine vanwege een positieve besmetting bij zichzelf of een nauwcontact. Met een maximering van de bezetting in het voertuig kunnen er minder mensen samen vervoerd worden, waardoor er eigenlijk dus meer chauffeurs rond hetzelfde tijdstip nodig zijn om de ritten uit te voeren. Maar deze extra chauffeurs zijn er niet door de krapte op de arbeidsmarkt.

Helaas hebben wij allemaal nog steeds te maken met het coronavirus en de bijbehorende maatregelen. Het blijft een uitdaging om de planning volgens alle wensen rond te krijgen en uit te voeren. Uiteraard proberen wij dit altijd zo goed als mogelijk te doen en rekening te houden met ieders persoonlijke belangen. Wij vragen dan ook begrip voor de situatie.

Prettig en veilig vervoer

Bij Munckhof en TCR zetten we ons met z'n allen in om prettig en veilig vervoer voor u te realiseren. Binnen de middelen en mogelijkheden die we hebben, werken we continu aan oplossingen om de huidige omstandigheden te verbeteren.

- Bij eventuele vertragingen doen wij ons uiterste best om u als reiziger vooraf te informeren.
- Actief werven van nieuwe collega's. Dit doen we onder andere door continu online en offline te adverteren, te flyeren, en stickers te plaatsen op onze voertuigen. Daarnaast werken we nauw samen met het UWV en de gemeente.
- Actieve samenwerking met andere vervoerders in de regio om samen planningen rond te krijgen.

¹ Mocht het sectorprotocol wijzigen, dan zal er een nieuw protocol uitgegeven worden. Dit protocol kunt u te allen tijde terugvinden op de website van KNV (Taxi) onder Coronaprotocollen (<https://www.knv.nl/coronaprotocollen>).



MUNCKHOF

Iedere dag doen we ons uiterste best de gewenste kwaliteit van onze dienstverlening te realiseren. We blijven ons continu inspannen om de situatie te verbeteren. Hopelijk hebben wij u hierover middels deze brief een beter beeld kunnen geven.

Mocht u, ondanks onze inspanningen, toch ontevreden zijn over uw vervoer, dan heeft u de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen. Dit kan via www.mijntaxiopmaat.nl of via het telefoonnummer 0900 - 333 44 41.

Heeft u naar aanleiding van deze brief nog vragen of opmerkingen? Neem dan gerust contact met ons op via onderstaande contactgegevens. Wij staan u graag te woord.

Met vriendelijke groet,

Munckhof Taxi
Projectteam Mijn Taxi Op Maat Perceel II Dalfsen, Ommen, Olst-Wijhe en Hardenberg

Energiesstraat 8
5961 PT Horst
Telefoonnummer 0900 – 84 12
Email: callcenter@munckhof.nl