

Formulier Compliment & Klacht

U kunt uw compliment of klacht delen over **het Wmo-vervoer en de hubtaxi**.

Klachten over buurtbussen meldt u bij de buurtbusvereniging zelf.

Voor klachten over het leerlingenvervoer kunt u terecht bij uw gemeente.

Als het niet lukt om een klacht online via www.publiekvervoer.nl te melden, dan kunt u ons bellen of uw klacht per post opsturen.

- Telefoon: 0800 400 20 30 (gratis)
Bereikbaar op maandag t/m vrijdag tussen 09.00-16.00 uur
- Per post: vul dit formulier in en stuur het op naar:

Publiek Vervoer Groningen Drenthe o.v.v. Compliment & klacht Antwoordnummer 162 9400 VB Assen

Voorwaarden om een klacht in te dienen:

- Uw klacht moet binnen 15 werkdagen na de bestelde en/of verreden rit ingediend zijn.
- Klachten die later ingediend worden, nemen wij niet in behandeling.
- Klachten via de mail kunnen wij vanwege privacy niet behandelen.

Waar gaat uw compliment of klacht over? (kruis één optie aan)

- Taxi te vroeg/te laat
- Te lang in de taxi
- Niet opgehaald
- Ritprijs niet correct
- Gedrag chauffeur
- Klacht over klachtafhandeling
- Overig, te weten:

Uw persoonlijke gegevens:

Voorletters:

Achternaam:

Straatnaam:

Huisnummer:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Ik wil graag:

- Het antwoord per mail ontvangen.
- Het antwoord per post ontvangen.

Ik heb een compliment of klacht over (kruis één optie aan):

- Reizen met de Wmo-pas.
 - Mijn pasnummer is:
(U vindt het nummer op uw taxi-pas)
 - Geboortedatum:
- Reizen met de hubtaxi

Gegevens betreffende uw compliment/klacht(en):

Datum voorval:

Gereserveerde tijd:

Van:

- Herkomst straat:
- Herkomst plaats:

Naar:

- Bestemming straat:
- Bestemming plaats:

Omschrijving van de situatie:

Beschrijf de situatie zo goed mogelijk

Wat doen we met klachten?

Klachten registreren wij en sturen we door naar de vervoerder of de gemeente, afhankelijk van de klacht. Zij nemen de klacht in behandeling. De reactie op de klacht krijgen wij terug van de gemeente of de vervoerder. Wij beoordelen de inhoudelijke reactie. Soms vragen wij meer informatie of een nadere verklaring op bij de gemeente of vervoerder. Wij sturen vervolgens de reactie aan u terug. Binnen 6 weken nadat u uw klacht heeft ingediend, ontvangt u van ons een reactie op uw klacht.

Wat doen we met complimenten?

Compliment delen we met de persoon over wie het gaat.

We zijn blij dat u de moeite hebt genomen uw klacht/compliment aan ons door te geven. U helpt ons met uw klacht onze service te verbeteren.

Team Publiek Vervoer