

NIEUWE SPELREGELS

Geachte dames en heren,

Wij hopen weer een leuk en interessant programma voor u te hebben samengesteld. Wij gaan in deze maanden zo goed mogelijk vorm geven aan de uitvoering. Tegelijkertijd vragen wij uw begrip voor eventuele annuleringen.

Wij hebben nog steeds onvoldoende medewerkers, soms heeft een bus onverwacht onderhoud nodig, werkt het weer niet mee, blijken er te weinig deelnemers te zijn door onverwachte annuleringen of wordt een rondleiding geannuleerd. Enfin, veel redenen waardoor een geplande activiteit kan worden geannuleerd. Uw begrip alstublieft.

Leest u het onderstaande alstublieft zorgvuldig door. *Wij hebben dit met grote zorg samengesteld om misverstanden te voorkomen. Alle voorgaande brieven die u ontving over spelregels voor deelname aan de BoodschappenPlusBus zijn met de ontvangst van deze versie (juli 2010) vervallen.* Wij brengen de spelregels nogmaals onder uw aandacht, vooral ook omdat de ervaring van de afgelopen tijd ons dwingt een aantal zaken te veranderen. Tegelijkertijd hebben we het programma aangepast – een logo moet meer duidelijkheid geven over de toegankelijkheid van een activiteit.

BOEKEN & ANNULEREN VAN EEN RIT

Al meerdere malen hebben wij uw aandacht gevraagd voor (te late) annuleringen, de gevolgen daarvan voor de andere deelnemers én het extra werk + de extra kosten voor onze organisatie. Ook de afgelopen maanden waren er opnieuw veel annuleringen-op-het-laatste-moment, waardoor veel andere deelnemers werden benadeeld. *Wij verzoeken u met klem om het volgende: a) annuleer zo vroeg mogelijk; b) boekt u a.u.b. niet pro forma om later weer te annuleren én c) schrijf de door uw geboekte data op.* Bij annulering van een rit krijgt u van ons voortaan een *annuleringsnummer* toegewezen.

Een andere opmerking is dat **wij stoppen met u te bellen de dag voordat u met ons meegaat.** Dit wijzigen wij met onmiddellijke

ingang (per 1 juli 2010) omdat dit zowel qua kosten als tijd een enorme belasting voor ons vormt. ***Wij gaan u in het vervolg dus UITSLUITEND bellen als u op de wachtlijst terecht komt óf als WIJ annuleren óf wij iets wijzigen in een rit.***

M.a.w. wij gaan ervan uit dat wanneer u boekt, dit doet omdat u ook werkelijk mee wenst te gaan. ***Dit betekent dat wanneer u ons belt om iets te bespreken dat u daarmee óók boekt en u op de betreffende dag en tijdstip (zoals is vermeld) in het programma door ons wordt opgehaald.***

Boeken - in het kort

1. U kiest een activiteit uit ons programma
2. U belt op dinsdag- of donderdagochtend met 010 290 7683 (graag uw geduld – vooral direct na het nieuwe programma is het soms erg druk – en probeer het vooral opnieuw als wij in gesprek zijn)
3. U boekt uw rit (noem in verband met de tijd alleen de datums, dat is voldoende). ***Hiermee is uw rit geboekt en kunt u ervan uitgaan dat wij u komen ophalen op de in het programma vermelde tijd. Het principe is: "boeken = meegaan"*** Komt u op de wachtlijst óf zijn er wijzigingen in het tijdstip van de rit, dan bellen **wij** u. ***U wordt dus niet meer de dag van tevoren gebeld – u heeft immers geboekt!***
4. Noteer de geboekte ritdatum(s) op uw kalender, op een briefje of in uw agenda! Zo'n 40 tot 50 keer worden wij gebeld door klanten om alle door hen geboekte datums nog eens een keer uit ons systeem te halen! Gemiddeld kost ons dit minimaal 10 minuten per verzoek! Overigens leidt dit voor anderen tot onnodig langere wachttijden.
5. Boeken of annuleren bij een van onze medewerkers op de bus was al niet mogelijk, maar sommige mensen deden dit toch. Onze fout was dat wij deze boekingen of annuleringen desondanks toch verwerkten. Het leidde in ieder geval vaak tot misverstanden. Boekingen of annuleringen via de chauffeur of begeleider zullen m.i.v. heden absoluut niet meer worden verwerkt – belt u 010 290 7683
6. U kunt ***uitsluitend*** boeken voor uzelf, dus niet voor een vriend(in)
7. U kunt de eerste drie beldagen na het uitkomen van het nieuwe programma maximaal 4 ritten / maand boeken,

daarna kunt u alles boeken wat u wenst. Dit geldt niet voor de boodschappen op vrijdag.

Annuleren – in het kort

1. U belt met 010 290 7683 2. U noemt de datum van de rit die u wenst te annuleren. Van de telefonist(e) krijgt u vervolgens een annuleringsnummer. Noteer dit nummer, dit is het bewijs dat u heeft geannuleerd.
2. Voor ritten waarvoor wij een plaats hebben gereserveerd moet u **vóór** de annuleringsdatum (indien kaarten besteld minimaal 2 weken van tevoren) bellen dat u niet mee kunt. Belt u daarna en kunnen wij geen vervangende deelnemer voor uw (al door ons aangeschafte) plaatsbewijs vinden, dan brengen wij u de kostprijs daarvan in rekening.
3. Alle ritten uit het programma die geen annuleringsdatum hebben, dienen **minimaal twee dagen** van tevoren te worden geannuleerd.
4. U kunt in principe uitsluitend annuleren voor u zelf. Alleen in bijzondere omstandigheden (b.v. ziekenhuisopname) wordt uw annulering voor een ander aangenomen.

<NB> Maandag – woensdag – vrijdag Op deze dagen staat ons telefoonnummer doorgeschakeld, uw telefoontje wordt *wél* aangenomen, **u kunt echter NIET boeken maar wél annuleren**. Ook kunt u vragen om te worden teruggebeld. In ieder geval wordt uw naam en telefoonnummer + eventuele annuleringsdatum altijd genoteerd. **Het annuleringsnummer wordt u de eerstvolgende dinsdag of donderdag doorgebeld.**

Andere wetenswaardigheden

Sommige deelnemers klagen over de telefonische onbereikbaarheid. Incidenteel komt dat inderdaad voor. Vooral op de eerste bel-dagen na het uitkomen van het programma is het erg, erg druk omdat iedereen dan tegelijkertijd belt. U hoort dan de in-gesprektoon. Blijft u het toch vooral proberen - we hebben slechts één telefoonlijn.

Het komt met regelmaat voor dat een uitstapje zoveel belangstelling geniet dat we wel met vijf bussen zouden kunnen rijden. Meestal lukt het ons een tweede en zelfs derde busje in te zetten en doen we er alles aan om iedereen aan bod te laten komen. Is

een uitstapje overboekt, dan plaatsen we u altijd op de wachtlijst.

De in het programma vermelde tijden (ophaaltijd en activiteitsduur) zijn **richttijden**. Een benadering dus, waaraan u geen rechten kunt ontlenen. Wij zijn geen taxi en zeker geen reisbureau.

U hoeft niet beneden in de hal te wachten, het enige dat wij van u verlangen is dat u klaar bent voor vertrek (jas en tas pakken en weg als er wordt aangebeld) zodat de andere passagiers in de bus niet nodeloos behoeven te wachten.

Het team op de bus is duidelijk en consequent richting klanten voor wat betreft het gordelgebruik, in- en uitstappen, afspraken over tijdstip van vertrek, etc. Er is meer te verzinnen behalve genoemde voorbeelden, *centraal staat dat aanwijzingen van medewerkers dienen te worden opgevolgd door de deelnemers*. Deze aanwijzingen dienen de veiligheid van *alle* deelnemers, al heeft u dat misschien niet in de gaten. De medewerkers wel, zij hebben het overzicht over het geheel. Heeft u klachten, meldt dit dan op 290 7683 óf schriftelijk op Sportlaan 75 3078 WR Rotterdam.

Denkt u bij een lange dag aan voldoende te eten, drinken (bij warm weer erg belangrijk) én vooral uw medicijnen?? Vertel de begeleider op tijd als u zich niet lekker voelt dan houdt hij/zij daar rekening mee. Over medicijnen gesproken: wilt u tijdens het rijden a.u.b. niet uw insuline spuiten?

Bij erg warm weer: vermijd bovenmatige inspanning, drink voldoende en blijf zoveel mogelijk uit de zon.

U kunt aan de inhoud van het programma geen rechten ontlenen. Ondanks dat we zo zorgvuldig mogelijk proberen te werken, sluipen er soms toch onvolkomenheden in het programma. Bijvoorbeeld een verkeerde ophaaltijd, datum of zelfs prijs. Bij voorbaat onze excuses daarvoor.

Namens het team van de BPB,

Projectleider BoodschappenPlusBus