

Dag Valys, ABC Taxi, IJsselsteden Taxi Combinatie, Connexion en belangstellende,

Tilburg 24 januari 2009

Teleurstelling, verbijstering, verborgen discriminatie, geen begrip, eenzijdig denken, enz. Zo kan ik nog wel een poosje doorgaan. Is dit wat ik wil? Is dit wat jullie willen? Nee natuurlijk niet. Ik wil ondanks en rekening houdende met mijn beperkingen samen met mijn echtgenote kunnen deelnemen aan de alle daagse activiteiten die op onze weg in ons leven naar voren komen.

Zo ook deze avond. Een paar uurtjes op bezoek gaan bij mijn tweelingzus is waar we al weken naar uitgekeken hebben. Vanavond was het dan uiteindelijk zover. Om gezondheidsredenen hadden wij dit bezoek al een paar keer moeten uitstellen.

Tussen 17:45 en 18:15 zouden wij opgehaald worden en de terugrit was voor 20:45 – 21:15 geregeld. Hiervoor heb ik twee ontvangst bevestigingen van Valys ontvangen. Om 18:20 belde mijn echtgenote naar Valys. Daar kregen we te horen “chauffeur moest een andere bus halen”. Wordt wat later voordat u op gehaald word. Rond 18:30 belde medewerkster van Valys en vertelde dat ik nu zo meteen gecombineerd vervoerd word. Ik kan met de gecombineerde rit niet mee. Daar ik om medische indicatie een individueel (solovervoer) vervoersvoorziening heb moest er een nieuwe rit aangemaakt worden. Dit zou dan inhouden dat wij rond 20:30 (ipv rond 19:00) op onze bestemming zouden zijn. Terugrit was gepland om 21:00. Wij konden vanaf 20:45 weer opgehaald worden voor de terugrit. Valys medewerkster gaf aan dat de terugrit verzet kon worden naar een latere ophaaltijd. Dit is voor mij geen optie oa ivm medicatie, zuurstof, hulp nodig bij het naar bed gaan, te lange dag enz. Dus hebben we met tegenzin aangegeven dat wij niet meer kunnen gaan. Ons avondje waar we naar uitgekeken hebben is wederom verpest!

Wij vinden het niet erg om een kwartiertje te wachten maar anderhalf uur gaat ons te ver. Ik vind dit een verborgen vorm van discriminatie. Eerst gecombineerde ritten daarna is het solovervoer aan de beurt. Het moet naar mijn mening niets uitmaken welke beperking(en) en welke vervoersindicatie je hebt. Ik heb ruimschoots op tijd de ritten aangevraagd. Kort daarna ontvingen we per e-mail de bevestigingen. Waarom word ik niet gebeld als vervoerders de afgesproken afspraken niet na kunnen komen?

Terug gekomen op mijn kamer in Zorgcentrum Reyshoeve was ik echt boos. Kon nog nauwelijks ademen (zuurstofafhankelijk). Ik moet met deze woede en frustratie iets doen. Maar wat? Advies van Valys medewerkster was dat we een klacht moesten indienen. Men beseft niet hoeveel energie het mij kost om deze tekst te maken. Deze klachten te formuleren en dan nog maar te hebben over de emoties. Wat een heerlijk avondje voor mij en mijn echtgenote maar ook voor mijn broer en zussen had moeten worden heeft zich ontaard in verdriet, pijn, onverschilligheid, medische problemen, enz.

Maar wat zijn nu mijn mogelijkheden om deze situaties te voorkomen? Klacht indienen wordt er geadviseerd door Valys medewerkster. Oké, bij deze dan gedaan. Ik heb ook ABC Taxi gebeld met de bedoeling om aan hun te vragen, te overleggen, hoe ik deze ontstane situatie kan voorkomen. Maar zover is het gesprek niet gekomen. Zeker niet nadat de heer E. H. van ABC Taxi mij niet wilde laten uitspreken en het woord “Fuck” gebruikte nadat ik mijn mening gegeven had dat ik van mening ben dat het een vorm van discriminatie is dat als ik gecombineerd vervoerd zou worden, ipv solovervoer,

wel op tijd vervoerd word. De heer E.H. wilde mij niet meer aanhoren en begon telkens te praten als ik iets wilde zeggen. Op een gegeven moment heb ik een einde aan het gesprek gemaakt. Immers iemand moet toch de verstandigste zijn, nietwaar?

De paar uurtjes dat ik gezellig bij mij tweelingzus kon zijn heb ik nu besteed aan deze tekst. Weer een zoveelste ervaring rijker hoe schandalig sommige mensen, bedrijven en instanties met mensen kunnen omgaan. Uitzonderingen daar gelaten. Gezellig zo'n bijna-uit-avondje hoor! Mijn echtgenote doe ik hiermee ook veel verdriet aan. Zij gaat dadelijk naar ons huis en ik blijf hier op de verpleegafdeling. Zij heeft daar dan alleen thuis ook veel verdriet. ABC Taxi, E.H. bedankt!

Uit ervaring weet ik dat deze klachten niets uithalen. Het wil wel eens gebeuren dat we een reactie op een klacht ontvangen met zo iets van sorry zal niet meer gebeuren enz. Ook hebben we wel eens een bloemetje ontvangen maar dat is niet wat ik verwacht als ik een klacht indien. Ik verwacht dat er efficiënte en adequate beslissingen genomen worden en die opgevolgd worden door uitvoerende. Helaas moet ik, en vele andere, constateren dit niet het geval is.

Een dag later....

Afgelopen nacht slecht geslapen. De "belachelijke film" van gisteravond heeft me wakker gehouden. Mijn verbazing sloeg helemaal op hol toen ik vandaag in mijn mailbox zag dat de terugrit met referentie nummer: V1672611 geannuleerd is maar de heenrit met referentie nummer: V1672603 is niet geannuleerd is. Dit houdt dus in dat deze automatisch van onze rekening wordt afgeschreven hoewel wij niet vervoerd is. Wij konden niet mee omdat de vervoerder ABC Taxi niet goed gelezen had. Op medische indicatie kan ik niet gecombineerd worden. Niet vervoerd worden, wel de rit betalen. Erg tof!

Tja hoe nu verder? Nee ik ga niet nog eens een hele berg tekst invoeren met ideeën en voorstellen enz. aandragen. Ik vind dat het van jullie kant nu maar eens goed nagedacht moet worden om mij te vervoeren zonder dat wij er ergernis en een hoop ellende van hebben. Ik en ook mijn echtgenote hebben genoeg van jullie ondoordachte handelingen. Het slaat gewoon nergens op.

Een paar weken geleden maakte ik plannen en keek er naar uit om dit jaar regelmatig een middag/avond weg te gaan. Genieten van een dagje uit met mijn echtgenote. Er zijn nog twee hobby's over die ik redelijk kan en graag doe namelijk computeren en fotograferen. Afgelopen jaar, afgelopen lente en zomer heb ik om gezondheidsredenen nauwelijks weg kunnen gaan. Des te meer kijken wij uit naar het voorjaar, zomer enz. Als er bij ons niet meer vertrouwen in het aangepaste vervoer komt dan Juist dan is het een knappe vervelende tijd die mij, die ons te wachten staat. Er blijft voor ons dan niets anders over om gewoon thuis blijven en de dagjes uit vaarwel zeggen!

Jan van Houtum.