**Reactie van Yvonne LeGrand , coördinator Regiotaxi Waterweg bij NOOT**

De spiegelgesprekken vind ik als coördinator van RT Waterweg heel waardevol.

Het geeft ons de gelegenheid om persoonlijk kennis te maken met onze reizigers en van hen te horen wat er speelt en welke verbeterpunten zij zien. Het is heel interessant om te horen wat de reizigers belangrijk vinden.

Het geeft mij persoonlijk ook energie als ik hoor dat reizigers zo blij en tevreden zijn met het mooie product Regiotaxi Waterweg. Van dit gesprek blijft één van de dames me heel erg bij. Ze vertelde dat zij erg eenzaam is maar door middel van dit regiotaxivervoer toch nog haar sociale leven kan leiden. Al is haar wereldje maar klein.

In het volgende overleg tussen ROGplus en Noot worden de in het spiegelgesprek genoemde punten besproken. Zo gaan we het onder andere hebben over het incidenteel benodigde verlengstuk voor de gordel, het klachtenformulier voor de klanten en het uiterlijk van de chauffeurs. Het onderscheid tussen de De Waalstraat en Van der Waalstraat hebben we gelijk na het spiegelgesprek al besproken met de chauffeurs en het callcenter.

Dames en heer die bij het spiegelgesprek aanwezig waren, hartelijk dank voor uw feedback en ik hoop dat wij als vervoersbedrijf u nog naar volle tevredenheid van dienst kunnen zijn in de aankomende jaren.

Met vriendelijk groet,

Yvonne Le Grand

