

juli 2019

Assistente Liza

Trevvel Sociaal

Prijswinnaars

A photograph of two elderly women sitting in black plastic chairs in a garden. The woman on the left is wearing a blue and white polka-dot shirt and a wide-brimmed hat, holding a yellow walking stick. The woman on the right is wearing a light-colored patterned top. They are surrounded by green bushes and flowers. In the background, there is a brick building with a green metal gate and a small table with a white tablecloth and a cup.

De zomer in ons bol!

Beste klant,

Ons goede voornemen voor 2019 is nog steeds onze hoogste prioriteit: onze klanten zo goed en comfortabel mogelijk naar hun bestemming brengen. Trevvel draait op volle toeren! We brachten verbeteringen aan in onze dienstverlening om het reizen voor u nog makkelijker en comfortabeler te maken. In deze nieuwsbrief leest u hier meer over.

Allereerst wil ik u voorstellen aan Liza.

Zij is onze digitale medewerker bij de klantenservice. Zij beantwoordt veel van uw vragen. Dankzij Liza helpen wij u voortaan sneller wanneer u ons belt of mailt.

Maakt u al gebruik van de Trevvel-app?

Ook de Trevvel-app ontwikkelden we om het u gemakkelijker te maken. In deze nieuwsbrief leest u hoe de app werkt.

Hebben wij uw contactgegevens al?

U helpt ons enorm als wij uw telefoonnummer en e-mailadres in ons bestand hebben. Zo kunnen wij onze service blijven verbeteren. Met uw telefoonnummer kan Liza u sneller helpen als u haar belt. Met uw e-mailadres brengen wij u altijd zo snel mogelijk op de hoogte van het laatste nieuws.

Hoe geeft u contactgegevens aan ons door?

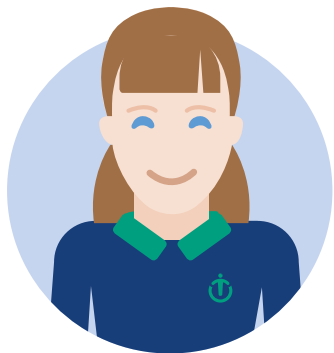
Vul de aangehechte antwoordkaart in. Deze kunt u gratis naar ons terugsturen. Alvast hartelijk dank! Ik wens u een fijne zomer toe!



Aad Romijn

Algemeen directeur Trevvel





Kent u Liza al?

Maak kennis met onze nieuwste aanwinst in het callcenter.

Hoi, ik ben Liza, in april startte ik als digitale callcenter medewerker bij Trevvel. Ik beantwoord vragen over uw rit. Bijvoorbeeld: "Waar blijft mijn taxi?" In de toekomst kan ik nog meer vragen beantwoorden.

Betere service, want u wordt veel sneller geholpen.

Het voordeel voor u als reiziger is dat u veel minder lang hoeft te wachten als u ons belt. Ik sta namelijk altijd voor u klaar tussen 06.00 uur en 01.00 uur.

Doorverbinden blijft mogelijk. Ik neem niet alle telefoongesprekken over. U kunt altijd een 'echte' medewerker aan de telefoon krijgen.

Wilt u contact met mij?

Bel ons dan gerust op telefoonnummer 088-1303030 (optie 2) of mail naar klantenservice@trevvel.nl.

Klant aan het woord

Hartstikke bedankt, Trevvel! Jullie doen het heel goed!

"In december 2018 bestelde ik bij Trevvel een busje met lift om mevrouw Prein te vervoeren naar het Kerstdiner in Humanitas Akropolis. Twee dagen voor Kerst werd mevrouw Prein ziek en annuleerde ik de rit. Eerste Kerstdag was mevrouw gelukkig weer beter. Ik belde naar Trevvel, maar het was helaas niet meer mogelijk om de rit in te plannen. Nadat Akropolis het verhaal uitlegde aan Trevvel, is mevrouw Prein toch opgehaald en thuisgebracht door Trevvel. Hierdoor is het gelukt om mevrouw Prein een fijne Kerst te bezorgen."

Compliment van mevrouw Sterk-Hagerwaard



Je maakt wat mee als chauffeur!



Tariq werkt sinds augustus 2018 bij Trevvel. Eerst als chauffeur leerlingenvervoer en sinds maart 2019 werkt hij voor Trevvel Samen.

"Het werk als chauffeur is heel afwisselend en vrij, maar vooral erg sociaal. Je leert allerlei mensen kennen en je maakt verschillende situaties mee."

Ik heb een vaste groep meervoudig beperkte gehandicapte leerlingen vervoerd. Een meisje in de groep liet me via de spraakcomputer weten wat ze nodig had. Eén keer reed ik iets te hard over een drempel. De computer zei: 'au, ik heb pijn'. Toen ik bezorgd ging kijken bij het meisje lachte ze... Ze had me in de maling genomen met de spraakcomputer.

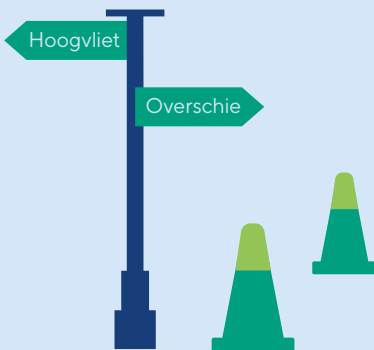
Ik vond het lastig om de overstap naar Trevvel Samen te maken, want ik miste 'mijn' leerlingen wel. Daarom ben ik later nog een keer naar de avondschool gegaan om ze te zien.

Ook oudere mensen vervoeren heeft zijn charme. Ik vind het fascinerend om verhalen te horen over de Tweede Wereldoorlog. Er zijn ook klanten die liever niet praten over de oorlog. Daar houd ik rekening mee."

Verwachtingen en communiceren

"Ik heb gemerkt dat afstemmen en communiceren met je klant het allerbelangrijkst is. Zodat de mensen weten wat ze van je kunnen verwachten.

Ik probeer klanten daarom te wijzen op de Trevvel-app. Met de app weet de klant veel beter waar hij aan toe is. Het werkt erg goed. Verder bel ik de klant 5 tot 10 minuten voordat ik aankom. Ook dat stellen ze enorm op prijs. Met die kleine dingen kan je het verschil maken."





Trevvel Sociaal helpt u verder op weg!

De bijzondere samenwerking tussen Trevvel, DOCK en Wmo Radar

Soms lopen mensen tegen kleine of grote problemen aan. Het is vaak lastig om zelf hulp te zoeken. U weet bijvoorbeeld niet hoe u de juiste personen of instanties kunt bereiken. Trevvel Sociaal helpt u verder! Door de bijzondere samenwerking tussen Trevvel en de welzijnsinstellingen in Rotterdam zorgen wij dat u de juiste hulp krijgt.

Vrijwilligers gezocht voor Trevvel Sociaal

Onder de Trevvel-klanten zitten waarschijnlijk heel veel actieve Rotterdammers die graag wat voor anderen willen betekenen. Vrijwilligers die mensen in hun omgeving helpen door af en toe boodschappen te doen of een gezellig praatje te maken. Heeft u nog een paar uurtjes over om een ander een plezier te doen? Laat het ons gerust weten.

Hoe bereikt u Trevvel Sociaal?

Bel de klantenservice op telefoonnummer 088-1303050. Laat een terugbelverzoek achter en wij nemen dan zo snel mogelijk contact met u op.

Binnenkort zijn wij bij u in de wijk!

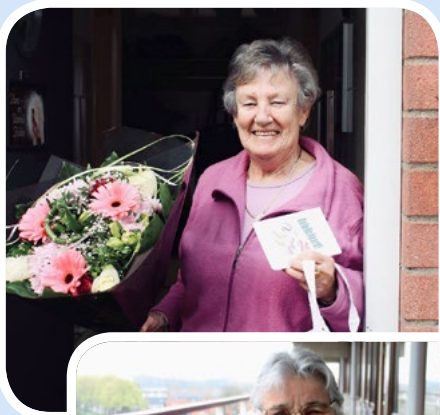
Trevvel Sociaal start met het geven van informatie in 'De Huizen van de Wijk' en in voorzieningen waar veel ouderen wonen.

Gefeliciteerd!

Zij vielen in de prijzen!

De prijswinnaars van de e-mail-winactie

Tien van onze klanten die hun e-mailadres inzonden, verrasten we met een Bol.com-cadeaubon van 50 euro. Bekijk de blije gezichten op de foto!



Dit is de winnaar van de Trevvel-Paasactie op facebook

Deze winnaar had het aantal paas-eieren in de pot bijna goed geraden: 123 eieren. Er zaten er 122 in! Ook hij kreeg een Bol.com-cadeaubon ter waarde van 50 euro.

Aan de slag met de Trevvel-app

Fijn dat u reist met Trevvel Samen! Reserveert u nu nog ritten met Trevvel via de telefoon? Dit kan nu ook met de Trevvel-app. We leggen uit hoe u de app gebruikt en wat de voordelen ervan zijn. Lees verder op de website.

Wat kan ik met de Trevvel-app?

U gebruikt de app op uw mobiele telefoon, tablet of computer. Zo reserveert u ritten wanneer u wilt; bekijkt u eenvoudig hoe laat u wordt opgehaald; herstelt u foutjes zodra u ze ziet; en kunt u nog veel meer. U ziet ook waar de chauffeur rijdt op de dag van de rit en hoe laat hij aankomt. Zo hebt u meer zelfstandigheid, flexibiliteit en zekerheid. Vindt u het lastig om zelf ritten te boeken? Uw naasten kunnen een account maken om u te helpen. Dat klinkt veel handiger dan steeds bellen, toch?

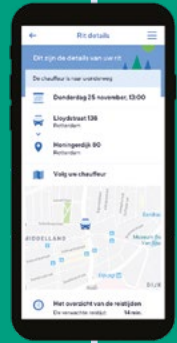
Hoe gebruik ik de app precies?

Zo registreert u zich

Hebt u de app gedownload, dan vragen we u een aantal gegevens in te voeren. Om te registreren hebben we uw mobiele telefoonnummer, postcode, huisnummer, eventuele toevoeging en geboortedatum nodig.

Zo reserveert u een rit

Het reserveren van een rit is zo gemakkelijk mogelijk voor u gemaakt. De gegevens die u normaal via de telefoon doorgeeft, voert u ook in de app in. U laat weten vanaf waar u vertrekt, waar u naartoe gaat, wat de datum en het tijdstip van de rit is en wat u meeneemt in het busje. Hebt u een typfoutje gemaakt? U kunt het direct corrigeren.





Code VVR: voorlopig géén veranderingen wanneer u reist met een rolstoel

De Code VVR is een handreiking voor het veilig vervoeren van rolstoelgebruikers. Deze handreiking heeft helaas voor onduidelijkheid gezorgd over de regels van rolstoelvervoer. Wij willen u geruststellen. De regels veranderen voorlopig niet. U kunt dus gewoon met Trevvel blijven reizen, zoals u gewend bent.

Wilt u meer weten over de Code VVR?

U leest het laatste nieuws op de website: www.sociaalfondstaxi.nl



Trevvel Klantenservice

E-mailadres: klantenservice@trevvel.nl

Telefoonnummer: **088 - 1303050**

Website: www.trevvel.nl