**Attentie voor reizigers die gebracht/gehaald worden door VALYS**

Beste (familie, verzorger van onze) reiziger,

Je hebt bij ons aangegeven dat je gebruik maakt van de Valys om je weg te brengen en/of op te halen van jouw woonadres naar de opstapplaats. Helaas hebben wij minder positieve ervaringen met de dienstverlening van de Valys en dat is de reden dat we jou op deze manier willen attenderen op de consequenties van reizen met Valys.

In de afgelopen periode is gebleken dat Valys onvoldoende rekening houdt met de vertrek- en aankomsttijden, de locaties waar wij verzamelen en de route die je onderweg aflegt om andere reizigers weg te brengen.

Wij hebben ervaren dat reizigers hierdoor niet op tijd bij de vertrekplaats zijn en niet op tijd worden opgehaald. Hierdoor ontstaan wachttijden die ook weer van invloed zijn op de vervolgroute die wij moeten afleggen om medereizigers op te halen; Er ontstaat vertraging op vertraging met alle consequenties van dien.

Als gevolg hiervan hebben wij helaas moeten besluiten om niet langer dan 5 minuten te wachten:

Vertrekdag, vertrektijd op de opstapplaats

In jouw reispapieren staat vermeld hoe laat je vertrekt op de opstapplaats, waarbij we je adviseren om 15 minuten voor deze tijd aanwezig te zijn. Mocht Valys vertraging hebben, wachten wij maximaal 5 minuten na de genoemde vertrektijd. Wanneer je niet tijdig arriveert zullen wij helaas vertrekken en zijn eventuele kosten om na te reizen of annuleringskosten voor jouw rekening.

Terugreisdag, aankomsttijd op de uitstapplaats

In jouw reispapieren staat vermeld hoe laat we weer aankomen op de uitstapplaats. Wij verwachten dat Valys op deze tijd op jou staat te wachten. Mocht dit niet het geval zijn, wachten we 5 minuten, waarna we vertrekken. Dat betekent dat je zonder begeleiding achterblijft.

Het spijt ons nogmaals dat wij zo streng moeten optreden en de risico’s en eventuele bijkomende kosten bij jou neerleggen, maar we willen voorkomen dat zowel jij als jouw medereizigers teleurgesteld worden.

Mocht je deze risico’s te groot vinden of twijfelen aan Valys: Wij adviseren je om te kiezen voor een andere vervoerder, bijvoorbeeld de Buitenhof-taxi of familie/verzorgers om jou weg te brengen of op te halen. Graag adviseren wij je telefonisch over de mogelijkheden.

Hartelijke groet,

Team Het Buitenhof