

Bijlage 9b : Klachtenprocedure Regiotaxi Holland Rijnland

ARTIKEL 1. Doelstelling klachtenprocedure

- De klachtenprocedure is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering te bewaken. Daarnaast is het mogelijk dat naar aanleiding van de klachten het vervoersysteem wordt aangepast om nog beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruikers.
- De klachtenprocedure stelt de klant in de gelegenheid een persoonlijke klacht over het systeem te melden.
- Uitgangspunt van de procedure is dat:
 - De reiziger in eerste instantie een persoonlijke klacht indient bij de vervoerder (dit kan ook via WMO-ambtenaar en/of de website van Holland Rijnland);
 - Indien de afhandeling van de klacht door de vervoerder onbevredigend is, de reiziger in tweede instantie deze klacht indient bij de Geschillencommissie Taxi, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag).

ARTIKEL 2. Indienen klacht

- Een klacht dient binnen twee maanden na de bestelde en/of verreden rit te worden ingediend.
- Het indienen van een klacht kan per klantenreactiekaart, e-mail, telefonisch of per post (hiervoor heeft de vervoerder een antwoordnummer beschikbaar).
- Bij de melding dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:
 - naam en adres van de reiziger;
 - (indien van toepassing) pasnummer van de reiziger;
 - datum van de rit;
 - vertrektijdstip en –adres;
 - een omschrijving van de klacht;
- De indiener krijgt bij de ontvangstbevestiging een overzicht van het verdere verloop van de procedure.

ARTIKEL 3: Afhandeling van de klacht door de vervoerder

- De vervoerder zorgt voor een adequate afhandeling van de klacht binnen tien werkdagen na ontvangst van de melding.
- De klacht wordt door de vervoerder telefonisch of per brief afgehandeld. Een brief wordt aan de indiener van de klacht per post of e-mail gezonden.
- Vervoerder draagt zorg voor een goede archivering van de klachten en beantwoording daarvan.
- Vervoerder zorgt ervoor dat opdrachtgever de ontvangen klachten en de voortgang van de afhandeling hiervan real time, digitaal kan volgen.
- Een overzicht van de klachten maakt deel uit van de managementrapportages en wordt in de maandelijkse reguliere overleggen met opdrachtgever besproken.
- De vervoerder dient in deze brief de klacht niet-ontvankelijk, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond te verklaren.
- De vervoerder bepaalt in beginsel of een klacht al dan niet gegrond wordt verklaard. Indien een klacht niet ontvankelijk, gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt verklaard gebeurt dit nadrukkelijk in overleg met de opdrachtgever.

- Indien de klant niet tevreden is met de afhandeling van de klacht kan deze zich wenden tot de beheersorganisatie van de Regiotaxi Holland Rijnland. Dat kan uitsluitend schriftelijk bij Holland Rijnland, Postbus 558, 2300 AN Leiden, onder vermelding van klacht Regiotaxi Holland Rijnland.

ARTIKEL 4: Bezwaar op afhandeling persoonlijke klachten: geschillencommissie taxi

- Indien klager zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling, dan kan binnen drie weken na dagtekening van de schriftelijke afhandeling in eerste aanleg een bezwaarschrift worden ingediend via het projectsecretariaat bij de Geschillencommissie Taxi.
- Indien kan uitsluitend schriftelijk via Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Onder duidelijke vermelding van "Geschil Regiotaxi Holland Rijnland".
- Het bezwaarschrift dient door klager te worden ondertekend en bevat tenminste:
 - naam en adres van de reiziger;
 - (indien van toepassing) pasnummer van de reiziger;
 - datum en kenmerk schriftelijke afhandeling in eerste aanleg;
 - een omschrijving van het bezwaar;
 - een kopie van de brief inzake de afhandeling van de klacht.
- Vanaf dat moment wordt de procedure van de geschillencommissie gevolgd.

ARTIKEL 5: Overige bepalingen

- Een indiener van een klacht of bezwaar behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals bijvoorbeeld de bevoegde rechter, de Rijksverkeersinspectie of andere daartoe bevoegde instanties / organen.
- Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij alle bij het vervoersysteem betrokken partijen en wordt op verzoek (gratis) toegezonden.
- De klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2017.
- Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Regiotaxi Holland Rijnland"