

KLACHTENPROCEDURE

BIJLAGE 1: KLACHTENPROCEDURE REGIOTAXI HAAGLANDEN

Artikel 1 Begrippen

Definities van de in deze klachtenprocedure gehanteerde begrippen staan vermeld in bijlage 2 van het vervoerreglement.

Artikel 2 Doelstelling klachtenprocedure

1. De klachtenprocedure is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering te bewaken. Daarnaast is het mogelijk dat naar aanleiding van de klachten de uitvoering van Regiotaxi Haaglanden wordt aangepast om nog beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruikers.
2. De klachtenprocedure stelt de klant in de gelegenheid een klacht over de Regiotaxi te melden.
3. Het doel van de klachtenprocedure is in eerste instantie het laten afhandelen van een klacht door de vervoerder c.q. regiecentrum en - indien noodzakelijk - in tweede instantie het laten beoordelen van deze klacht door een (onafhankelijke) bezwaren-commissie.

Artikel 3 Indienen klacht

1. Een klacht dient binnen twee weken na de bestelde en/of verreden rit door de klager te worden ingediend.
2. Een mondelinge klacht dient bij een klachtenmeldpunt via het daartoe aangewezen telefoonnummer (telefoonnummer 088-9666009) te worden ingediend. Mondelinge klachten kunnen telefonisch worden ingediend op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur. Een mondelinge klacht wordt door medewerkers van het klachtenmeldpunt vastgelegd.
3. Een schriftelijke klacht dient bij het klachtenmeldpunt (adres: Regiotaxi Haaglanden, Postbus 21012, 3001 AA Rotterdam) te worden ingediend onder vermelding van "Klacht Regiotaxi Haaglanden" op de envelop. Tevens kunnen klachten gemeld worden via het klachtenformulier op: www.regiotaxi.haaglanden.nl.
4. Ontvangst van een schriftelijke klacht wordt door het klachtenmeldpunt schriftelijk aan de klager bevestigd.
5. De schriftelijke klacht dient door de klager te zijn ondertekend en bevat ten minste:
 - Naam en volledige adres van de klager;
 - De dagtekening;
 - Datum van de rit;
 - Vertrek- en aankomsttijdspit;
 - Vertrekadres en bestemmingsadres van de rit;
 - Een omschrijving van de klacht.

Artikel 4 Klachtafhandeling

1. Alle klachten worden via het klachtenmeldpunt doorgestuurd naar de verantwoordelijke partij.
2. De klacht wordt direct schriftelijk bevestigd of klant krijgt een overzicht van de procedure nadat de klacht is ontvangen.
3. Een door het klachtenmeldpunt ontvangen klacht over de uitvoering wordt na ontvangst doorgestuurd naar de vervoerder c.q. regiecentrum.
4. Een door het klachtenmeldpunt ontvangen klacht over de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) wordt na ontvangst doorgestuurd naar de betreffende gemeente. De klacht wordt door de desbetreffende gemeente afgehandeld. De klant wordt schriftelijk door het

klachtenmeldpunt op de hoogte gebracht van het doorsturen van de klacht naar de betrokken afdeling van de betreffende gemeente.

5. Een door het klachtenmeldpunt ontvangen klacht over de productkenmerken van de Regio-taxi Haaglanden wordt na ontvangst door de opdrachtgever afgehandeld.

Artikel 5 Klachtafhandeling door de vervoerder c.q. regiecentrum, taken en bevoegdheden

1. De vervoerder c.q. het regiecentrum zorgt voor een adequate afhandeling van de klacht binnen tien werkdagen na dagtekening van de door het klachtenmeldpunt aan de vervoerder c.q. regiecentrum doorzonden klacht.

2. Een afschrift van de brief, waarin de klacht door de vervoerder c.q. het regiecentrum wordt afgehandeld, wordt aan de opdrachtgever gezonden.

3. Wanneer de vervoerder de in 5.1 genoemde termijn van tien werkdagen overschrijdt, heeft de opdrachtgever het recht een boete op te leggen van € 125,00 per klacht.

4. De vervoerder c.q. het regiecentrum kan de klacht van de klager niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. Daarnaast kan een klacht gegrond maar niet-verwijtbaar worden verklaart.

5. De vervoerder c.q. het regiecentrum registreert de klachten en de afhandeling daarvan en rapporteert door middel van de managementrapportage maandelijks aan de beheerorganisatie omtrent de afhandeling van de klachten.

Artikel 6 Klachtafhandeling door opdrachtgever, taken en bevoegdheden

1. De opdrachtgever zorgt voor een adequate afhandeling van de klacht binnen tien werkdagen na dagtekening van de door de beheerorganisatie aan de opdrachtgever doorzonden klacht.

2. De opdrachtgever kan de klacht van klager niet-ontvankelijk, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.

Artikel 7 Bezwaarprocedure

1. Indien de klager zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling door de vervoerder c.q. regiecentrum of opdrachtgever als bedoeld in artikel 5 respectievelijk artikel 6, kan de klager binnen drie weken na dagtekening van de schriftelijke afhandeling door de vervoerder c.q. regiecentrum of opdrachtgever, een bezwaarschrift indienen bij de bezwaren-commissie Regiotaxi Haaglanden. (p.a. Klachtenmeldpunt Regiotaxi Haaglanden, Postbus 21012, 3001 AA Rotterdam. T.a.v. Secretaris Bezwarencommissie Regiotaxi Haaglanden)

2. Het bezwaarschrift dient door klager te worden ondertekend en bevat tenminste:

- Naam en adres van klager;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt, en de reden waarom klager zich niet met de klachtafhandeling kan verenigen.
- Een kopie van de brief van de vervoerder c.q. regiecentrum of opdrachtgever inzake de afhandeling van de klacht.

3. De bezwaren-commissie draagt er zorg voor, dat na ontvangst van het bezwaarschrift een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.

4. Uiterlijk drie weken na ontvangst van het bezwaarschrift bij de bezwaren-commissie wordt de vervoerder c.q. regiecentrum of opdrachtgever schriftelijk in kennis gesteld van de klacht, met het verzoek daarop binnen drie weken schriftelijk te reageren.

5. De bezwaren-commissie vergadert in de regel tenminste eenmaal per twee maanden en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig acht, behoudens het geval dat er geen bezwaar-

schriften bij de bezwaren-commissie zijn ingediend. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van tenminste drie commissieleden. De vergadering heeft een besloten karakter. De secretaris stelt de agenda voor de vergadering op en brengt alle ontvangen bezwaarschriften ter kennis van de leden.

6. De klager, de vervoerder c.q. regiecentrum alsmede overige betrokken personen kunnen door de bezwaren-commissie worden opgeroepen voor een mondelinge behandeling. Van deze mondelinge behandeling wordt door de bezwaren-commissie een verslag opgemaakt.

7. De klager en de vervoerder c.q. regiecentrum kunnen zich, indien zij dit wensen, laten bijstaan. De kosten van het bijstaan zijn voor rekening van degene die een beroep doet op bijstand.

8. De bezwaren-commissie doet uiterlijk drie maanden na ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk en gemotiveerd uitspraak van haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Deze uitspraak wordt gezonden aan de klager, de vervoerder c.q. regiecentrum en - in afschrift - aan de beheerorganisatie.

9. Bij afwijking van de in artikel 7.8 genoemde termijn, doet de bezwaren-commissie daarvan met redenen omkleed mededelingen aan klager, de vervoerder c.q. regiecentrum en de beheerorganisatie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de bezwaren-commissie een oordeel over de klacht zal geven.

Artikel 8 Samenstelling bezwaren-commissie

1. Het dagelijks bestuur van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag benoemt de leden van de bezwaren-commissie.

2. De bezwaren-commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en drie onafhankelijke leden. Daarnaast functioneert een secretaris afkomstig van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag. De voorzitter en de leden van de bezwaren-commissie zijn niet werkzaam voor of bij de vervoerder c.q. regiecentrum, Metropoolregio Rotterdam Den Haag en/of de gemeente(n).

3. De voorzitter en de leden van de bezwaren-commissie worden benoemd voor een periode van twee jaar. Dezen zijn terstond herbenoembaar. De voorzitter en de leden van de bezwaren-commissie mogen maximaal 8 jaar deel uitmaken van de bezwaren-commissie. In geval van tussentijds aftreden wordt door het dagelijks bestuur een opvolger benoemd voor het resterende gedeelte van de termijn.

4. De voorzitter en de leden van de bezwaren-commissie kunnen door het dagelijks bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen als bedoeld in artikel 7:678 BW, op grond waarvan handhaving als voorzitter of lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

5. Het dagelijks bestuur draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de bezwaren-commissie.

Artikel 9 Taken en bevoegdheden bezwaren-commissie

1. De bezwaren-commissie behandelt overeenkomstig de in artikel 7 omschreven procedure de bij haar ingediende bezwaarschriften.

2. De bezwaren-commissie heeft bij de uitvoering van haar taken de bevoegdheid om:

- Klager, de vervoerder en overige betrokken personen te horen;
- Deskundige(n) in te schakelen;
- Al naar gelang de gegrondheid van het bezwaarschrift een "sanctie" aan de vervoerder op te leggen, bestaande uit het geheel of gedeeltelijk vergoeden van de ritprijs en/of het geven van (een) nieuwe rit(ten) bij de vervoerder en/of de prijs van het door de klager gebruikte alternatieve vervoer. Bij een gegronde klacht ontvangt de indiener tevens een vaste vergoeding van € 2,50 voor de kosten van het indienen van de klacht en bezwaar.

- De bezwaren-commissie is tevens bevoegd het dagelijks bestuur van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag bindend advies te geven om een boete van maximaal € 150 op te leggen aan de vervoerder per afzonderlijk bezwaar, wanneer de bezwaren-commissie oordeelt dat een klacht door onzorgvuldigheid in eerste instantie niet gegrond is verklaard door de vervoerder.
3. De bezwaren-commissie kan het bezwaarschrift gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk verklaren.
 4. De bezwaren-commissie kan aanbevelingen doen aan het dagelijks bestuur inzake bewaking en bevordering van de kwaliteit van Regiotaxi Haaglanden, op grond van signalen, ontvangen uit door haar behandelde bezwaren.

Artikel 10 Bevoegdheid/ niet ontvankelijk

1. Het bezwaarschrift is niet ontvankelijk, indien:
 - Het bezwaarschrift reeds door de bezwaren-commissie is behandeld of door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie of arbitragecommissie onderworpen is (geweest);
 - Zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de Officier van Justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de Officier van Justitie of een vervolging gaande is;
 - De termijn(en) voor het indienen van een klacht/ bezwaarschrift is (zijn) verstreken;
 - Het bezwaarschrift niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten.
2. De bezwaren-commissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. In zulk een geval verklaart de bezwaren-commissie zich onbevoegd. Voor zover een schadeclaim onderdeel is van een klacht, kan de bezwaren-commissie de klacht, los van de schadeclaim, in behandeling nemen.

Artikel 11 Overige bepalingen

1. De klager 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 Inspectie Verkeer en Waterstaat of andere daartoe bevoegde instanties/ organen. Indien klager hiertoe besluit, dient hij dit onverwijld aan de bezwaren-commissie mede te delen. De bezwaren-commissie zal klager hierna in zijn klacht niet-ontvankelijk verklaren.
2. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur als bedoeld in artikel 7.7 met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor rekening van degene die de bijstand van een adviseur inroept.
3. De bezwaren-commissie stelt jaarlijks een verslag op van de door haar verrichte werkzaamheden en zendt dit in ieder geval aan de beheerorganisatie, vervoerder en regiecentrum.
4. Deze klachtenprocedure kan door het dagelijks bestuur worden gewijzigd.
5. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij alle aan Regiotaxi Haaglanden deelnemende gemeenten, en bij de Metropoolregio Rotterdam Den Haag en wordt op verzoek toegezonden. Ook kan de procedure via de website worden gedownload.
6. De klachtenprocedure treedt in werking op de ingangsdatum van het door de vervoerder te verrichten collectief vraagafhankelijk vervoer met Regiotaxi Haaglanden.
7. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Regiotaxi Haaglanden".

BIJLAGE 2: DEFINITIES

Aanbieding:

De inschrijving van een vervoerder c.q. regiecentrum op de aanbesteding van Regiotaxi Haaglanden.

Aanbestedingsdocument:

Het aanbestedingsdocument Regiotaxi Haaglanden, onder meer inhoudende de programma's van eisen en de selectie- en gunningcriteria en bijlagen ten behoeve van de aanbesteding van Regiotaxi Haaglanden Vervoer en Regiecentrum, tezamen met de bijbehorende Nota's van inlichtingen namens de opdrachtgever zoals gepubliceerd op TenderNed.

Bezwaren-commissie:

Een onafhankelijke commissie benoemd door het dagelijks bestuur van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag, die een door de klager ingediend bezwaarschrift - na afwikkeling daarvan door de vervoerder c.q. regiecentrum of opdrachtgever - onderzoekt en behandelt.

Beheersorganisatie

Een door de opdrachtgever ingestelde organisatie, welke het beheer uitvoert.

Bezwaarschrift:

Een reactie op een reeds afgehandelde klacht, waarbij de indiener het niet eens is met hetgeen daarin vermeldt.

.

Chauffeur:

De persoon die namens de vervoerder de rit in het kader van Regiotaxi Haaglanden uitvoert.

Deur:

Iedere locatie gelegen aan de openbare weg en bereikbaar per personenauto, dan wel de voordeur van een woning of een ander gebouw voorzien van een huisnummer. In het geval van een wooncomplex of flatgebouw wordt als deur de centrale hoofdingang van het wooncomplex of het flatgebouw beschouwd.

Extern vervoergebied :

Het gebied aansluitend op het interne vervoergebied, met een maximum van 4 zones daarbuiten, zoals weergegeven op de kaart in de bijlage van het vervoerreglement.

Intern vervoergebied:

Het grondgebied van de aan Regiotaxi Haaglanden deelnemende gemeenten.

Klager:

De gebruiker van Regiotaxi Haaglanden dan wel vertegenwoordigers en/of nabestaanden van de gebruiker die een klacht indient.

Klacht:

Een telefonische of schriftelijke melding die betrekking heeft op de wijze van uitvoering Regiotaxi Haaglanden.

Klachtenafhandeling:

De reactie welke door de vervoerder, regiecentrum of opdrachtgever wordt gegeven op een door een klager ingediende melding, over het functioneren van de regeling Regiotaxi Haaglanden.

Opdrachtgever:

De Metropoolregio Rotterdam Den Haag.

Opstaptarief

Het tarief dat voor iedere rit eenmaal extra in rekening wordt gebracht en net zo veel kost als zone 1, 2 of 3.

Opstapzone:

De zone waarin de locatie gelegen is waar de klant opstapt.

Overeenkomst:

De tussen opdrachtverlener en vervoerder c.q. regiecentrum te sluiten overeenkomst, waarin de voorwaarden waaronder de opdracht is verleend nader zijn uitgewerkt.

Partijen:

Metropoolregio Rotterdam Den Haag en vervoerder(s) c.q. regiecentrum.

Pashouder:

OV-Reiziger in de Regiotaxi Haaglanden die door het regiecentrum is voorzien van een vervoerspas of een Wmo-reiziger in de Regiotaxi Haaglanden die door de betreffende gemeente is voorzien van een vervoerspas.

Regiecentrum:

Het planningscentrum van Regiotaxi Haaglanden, waar de rit-aanname, - planning, - toewijzing en -registratie plaatsvindt, inclusief de financiële administratie

Reiziger:

Eenieder die gebruik maakt van Regiotaxi Haaglanden.

Reizigerstarief:

Het door de opdrachtgever vast te stellen tarief per zone, dat de vervoerder een reiziger in rekening brengt voor het gebruik van Regiotaxi Haaglanden.

Reserveringsnummer:

Het telefoonnummer dat een reiziger dient te bellen voor het maken van een rit met Regiotaxi Haaglanden.

Rit:

Een te rijden, verreden of bestelde rit in het kader van Regiotaxi Haaglanden.

Rittarief:

Het bedrag dat de reiziger betaalt voor een rit met Regiotaxi Haaglanden.

Vervoersbewijs:

Het door de opdrachtgever vast te stellen bon welke door de vervoerder, op verzoek van de reiziger, aan de reiziger wordt verstrekt na afloop van de rit en waar de prijs van de rit en een aantal overige ritgegevens op staat.

Vervoerder:

De organisatie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de ritten van Regiotaxi Haaglanden.

Vervoersgebied:

Het gebied waarbinnen de vervoerder verplicht is Regiotaxi Haaglanden aan te bieden en uit te voeren, bestaande uit het interne vervoersgebied van de in het vervoerreglement aangesloten gemeenten en het externe vervoersgebied.

Vervoerspas:

Een door of namens een gemeente verstrekte pas van een reiziger behorende tot een door de gemeente bepaalde doelgroep.

Vervoerreglement:

Het door de opdrachtgever vast te stellen reglement waarin een beschrijving is gegeven van de rechten en plichten van de vervoerder, het regiecentrum, de opdrachtgever, de beheerorganisatie en de reiziger bij de uitvoering van het Regiotaxi Haaglanden.

Wet:

Wet personenvervoer 2000

Zone:

Een zone gebaseerd op de zone indeling van de "gebiedszonering stads- en streekvervoer Nederland.