

**LEERLINGEN EN JEUGDWETVERVOER
GEMEENTENDELT, MIDDEN-DELFLAND,
PIJNACKER-NOOTDORP, RIJSWIJK EN
WESTLAND**

KLACHTENPROCEDURE

1.1 Begrippenlijst

Reiziger:	Degene die vervoerd of voornemens was te worden vervoerd.
Vervoerder:	uitvoerder van de vervoersovereenkomst.
Klacht:	Een klacht is iedere uiting, zowel schriftelijk, mondeling als digitaal, van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin des woords, van de ouder/verzorger, leerling, jeugdige of cliënt, of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.
Klager:	De indiener van de klacht.
Vervoersovereenkomst:	De schriftelijke overeenkomst waarbij vervoerder zich heeft verbonden om het "Leerlingenvervoer en jeugdwetvervoer van de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk en Westland uit te voeren.
Opdrachtgever:	Bovengenoemde gemeenten

1.2 Doelstelling klachtenprocedure

1. Het verzamelen van klachten teneinde de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer te bewaken en te optimaliseren en het daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van het vervoer.
2. Het afhandelen dan wel laten afhandelen van een klacht.

1.3 Indienen klacht

1. Een klacht dient binnen drie weken na de bestelde en/of verreden rit door de klager te worden ingediend bij de Opdrachtgever.
2. Klachten welke niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd.
3. Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:
 - a. Digitaal via de beheertool van de gemeente
 - b. Telefonisch op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch worden ingediend op telefoonnummer 0475 – 77 21 71

- c. Schriftelijk bij Trafficon, Kapellerlaan 29, 6041 JB Roermond
- d. Per mail op llvh5@Trafficon.nl
- 4. De klager ontvangt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.
- 5. De schriftelijke klacht dient ten minste te bevatten:
 - a. naam en adres van klager;
 - b. naam leerling, jeugdige of cliënt;
 - c. de dagtekening;
 - d. de datum, het tijdstip van de rit, de aard en omschrijving van de klacht;
 - e. naam locatie.
- 6. Een klacht is niet ontvankelijk als:
 - a. de klacht te laat is ingediend;
 - b. de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van de dienstverlening in vervolg op een toegekende verstrekking;
 - c. de gedraging aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - d. de klacht niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten.
- 7. De Opdrachtgever beoordeelt of een klacht niet ontvankelijk is.
- 8. Indien een klacht niet ontvankelijk is, dan dient de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis te worden gesteld.

1.4 Klacht afhandeling door de vervoerder, taken en bevoegdheden

- 1. Een ontvangen klacht wordt, indien en voor zover de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door de vervoerder, binnen 1 werkdag na ontvangst in behandeling genomen door de vervoerder.
- 2. Indien de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening door de vervoerder zal de klacht, mits ontvankelijk, worden afgehandeld door de Opdrachtgever.
- 3. De vervoerder draagt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de klacht zorg voor een zorgvuldige afhandeling van deze klacht. De afhandeling wordt primair via mail middels de beheertool gedaan. Indien geen mailadres bekend is, geschiedt afhandeling per post. De Opdrachtgever ontvangt een afschrift van de afhandelingsbrief.
- 4. De vervoerder kan de klacht van de klager, gemotiveerd, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.
- 5. Vijf werkdagen na de afhandeling van de klacht neemt de vervoerder contact op met de klager om te controleren of de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht (en de eventueel daaraan gekoppelde oplossing). De vervoerder registreert de bevindingen en de Opdrachtgever ontvangt een afschrift daarvan.
- 6. Indien de klacht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet afdoende is opgelost, treedt de Opdrachtgever, onverlet het bepaalde in lid 3 en 4, in overleg met de vervoerder, om tot een andere oplossing te komen.
- 7. Bij het niet goed afhandelen van een klacht, d.w.z. zowel klant als Opdrachtgever zijn niet tevreden, kan de Opdrachtgever overgaan tot sancties (waarschuwing en gesprek).

	Project Klachtenprocedure def	
	Versie: 20200701	Pagina 4 van 4

8. Bij het herhaaldelijk terugkomen van dezelfde soort klachten kan gesteld worden dat de verbeteracties onvoldoende zijn ingezet. Ook dan volgen er sancties (waarschuwing en gesprek).

1.5 Registratie en administratie

1. De Opdrachtgever registreert de klachten en de afhandeling daarvan.

1.6 Overige bepalingen

1. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor rekening van degene die de bijstand van een adviseur inroept.
2. Deze klachtenprocedure wordt jaarlijks in overleg met de vervoerder geëvalueerd. Wijzigingen van deze procedure behoeven overeenstemming tussen Opdrachtgever en vervoerder.
3. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij de Opdrachtgever. De klachtenprocedure wordt op verzoek toegezonden.
4. De klachtenprocedure treedt in werking op 1 augustus 2020.
5. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure leerlingen en jeugdwetvervoer gemeenten Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk en Westland.