

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 de website van Holland Rijnland, WMO-ambtenaar van de gemeente waarvan de reiziger een WMO-vergoeding ontvangt, de ISD-Bollenstreek of Participe.
- Indien de afhandeling van de klacht door de vervoerder onbevredigend is, de reiziger in tweede instantie deze klacht indient bij de Geschillencommissie Zorgvervoer en Taxi, Postbus 19365, 2500 CJ Den Haag. Hieraan zijn kosten verbonden.

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, online via de website van Holland Rijnland, 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 bij voorkeur telefonisch of eventueel 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 een klacht gegrond wordt verklaard ontvang de reiziger de eigen bijdrage van de betreffende rit retour. Dit gebeurt ook nadat een in eerste instantie door de vervoerder niet ontvankelijk, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaarde klacht in het overleg met opdrachtgever alsnog gerond wordt verklaard.
- Indien het bovenstaande het geval is informeert vervoerder de reiziger hierover per omgaande.
- 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 zorgvervoer en 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 Zorgvervoer en Taxi.
- Indien kan uitsluitend schriftelijk via Geschillencommissie Zorgvervoer en Taxi, Postbus 19365, 2500 CJ 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. Aan het indienen van een klacht bij de geschillencommissie zijn kosten verbonden. (zie voor de procedure en kosten <https://www.tx-keur.nl/geschillencommissie-zorgvervoer-en-taxi-tx-keur>).

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 2023.
- Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Regiotaxi Holland Rijnland"