

Vervoerreglement

Regiotaxi Utrecht

BRU 27-01-2014



Inhoud

1.	ALGEMEEN.....	3
2.	VERVOERGEBIED	3
3.	OPERATIONELE TIJDEN.....	3
4.	RESERVEREN EN KLANTENSERVICE	4
	4.1 Reserveringsnummer	4
	4.2 Klantenservice	4
	4.3 Reserveren van een rit	4
	4.4 Afmelden van ritten.....	5
	4.5 Vervoerpassen	5
5.	TERUGBELSERVICE EN VERTRAGINGSSERVICE	5
	5.1 Terugbelservice	5
	5.2 Vertragingsservice	6
	5.3 Opstapplaatsen Regiotaxi Utrecht.....	6
	5.4 Gevraagde klantgegevens.....	6
6.	UITVOERING VAN RITTEN.....	7
	6.1 Dienstverlening door de chauffeur.....	7
	6.2 Gereed zijn voor vertrek	7
	6.4 Combineren van ritten en Omrijden.....	7
7.	REIZIGERSGROEPEN EN TARIEVEN	8
	7.1 Kinderen	8
	7.2 OV begeleiders en medisch begeleiders.....	8
	7.3 Hulphonden en hulpmiddelen	8
	7.4 Sociaal begeleider	8
	7.5 Individueel vervoer.....	8
	7.6 Eigenbijdrage.....	9
	7.7 Vervoerbewijs	10
8.	VOERTUIGEN.....	10
	8.1 Voertuigtypes.....	10
	8.2 Herkenbaarheid voertuigen	10
	8.3 Toegankelijkheid voertuigen.....	10
9.	KLACHTEN EN INFORMATIE	10
10.	OVERIGE REISBEPALINGEN.....	11
	10.1 Bagage	11
	10.2 Rolstoelen, scootmobielen, rollators en kinderwagens	11
	10.3 Roken, eten en drinken	11
11.	VERVOERVOORWAARDEN.....	11
12.	OVERIGE BEPALINGEN	11

BIJLAGE 1. Reglement Geschillencommissie Regiotaxi Utrecht

1. Algemeen

Regiotaxi Utrecht is een openbaar vervoersysteem waar ook mensen met een beperking gebruik van kunnen maken. Gemeenten zetten Regiotaxi Utrecht in om uitvoering te geven aan het vervoerdeel van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

BRU is namens de gemeenten Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht (deel Maarssen), Utrecht, Vianen en Zeist opdrachtgever voor Regiotaxi Utrecht.

BRU heeft gekozen voor een scheiding tussen ritaanname, rituitvoering en klachtenaanname.

2. Vervoergebied

Het vervoergebied bestaat uit twee gebieden, te weten het interne vervoergebied en het externe vervoergebied.

Het interne vervoergebied omvat het grondgebied van de volgende gemeenten: Bunnik, De Bilt, Houten, IJsselstein, Nieuwegein, Stichtse Vecht (deel Maarssen), Utrecht, Vianen en Zeist.

Het externe vervoergebied wordt gevormd door de schil van vier OV-zones rond het interne vervoergebied.

Voor het gebruik van Regiotaxi Utrecht gelden de volgende voorwaarden:

- De instapzone of de uitstapzone moet liggen in het interne vervoergebied.
- Het aantal te reizen OV zones wordt bepaald aan de hand van de kortst mogelijke route zonder rekening te houden met ligging van de wegen (hemelsbreed).
- De maximale lengte die met Regiotaxi Utrecht kan worden gereisd, bedraagt vijf OV-zones. Dat is de zone waar ingestapt wordt en daarna nog vier OV-zones.

3. Operationele tijden

Regiotaxi Utrecht rijdt gedurende het hele jaar van zondag t/m donderdag van 06.00 tot 24.00 uur. Op vrijdag en zaterdag is dit van 06.00 tot 01.30 uur de volgende dag.

De rit kan uiterlijk om 24.00 uur (zo t/m do) of om 01.30 (vr en za) aanvangen, mits de reservering uiterlijk 60 minuten daarvoor heeft plaats gevonden.

Op 31 december eindigt Regiotaxi Utrecht om 20.00 uur. De laatste rit begint dan uiterlijk om 20.00 uur.

4. Reserveren en klantenservice

4.1 Reserveringsnummer

Iedere rit dient vooraf gereserveerd te worden. Dat kan telefonisch en via internet. Een rit vooraf reserveren via internet kan alleen als men in het bezit is van een pas van Regiotaxi Utrecht. .

Ritten voor Regiotaxi Utrecht kunnen aangevraagd worden via een centraal reserveringsnummer. Het reserveringsnummer is 088-0025400 (lokaal tarief). Het reserveringsnummer is zeven dagen per week bereikbaar, Op zondag tot en met donderdag van 05.00 tot 01.00 uur en op vrijdag en zaterdag van 05.00 tot 01.30 uur de volgende dag.

Reservering via internet is mogelijk op www.regiotaxiutrecht.nl.

Er kunnen meerdere ritten (dus ook retourritten) tegelijk worden gereserveerd tot maximaal twaalf maanden vooruit.

4.2 Klantenservice

De klantenservice is bereikbaar tijdens dezelfde openingstijden als het reserveringsnummer. Het telefoonnummer van de klantenservice is 088-0025444 (lokaal tarief).

4.3 Reserveren van een rit

Een rit met Regiotaxi Utrecht kan tot 60 minuten vóór het gevraagde vertrektijdstip worden gereserveerd. Vanuit ziekenhuizen die gelegen zijn in het interne vervoergebied is dit 30 minuten.

De reiziger kan een rit reserveren door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip. De rit wordt uitgevoerd met een marge van maximaal 15 minuten voor of tot 15 minuten na het afgesproken vertrektijdstip.

De telefonist(e) mag de reiziger een afwijkend voorstel doen inzake het gewenste vertrektijdstip. In voorkomend geval zijn de hiervoor genoemde marges van toepassing op het afgesproken tijdstip. Wanneer de reiziger niet wenst in te gaan op het voorstel van de telefonist(e), dan dient de telefonist(e) overeenkomstig de wensen van de reiziger, met inachtneming van voornoemde marges de rit uit te voeren.

De telefonist(e) meldt bij de ritreservering het verwachte vertrektijdstip en de eigen bijdrage aan de reiziger.

Regiotaxi Utrecht kent ook prioriteitsritten. Hierbij gaat het om ritten naar een begrafenis, crematie, kerkdienst of een soortgelijke religieuze bijeenkomst of een huwelijk. Indien de reiziger het doel van deze rit bij de reservering bekend maakt, dient de vervoerder de garantie te bieden dat de reiziger op tijd aankomt op het aangegeven

adres. De reiziger mag in dit geval maximaal 30 minuten te vroeg komen en 0 minuten te laat.

4.4 Afmelden van ritten

Gereserveerde ritten kunnen tot 60 minuten van tevoren worden afgemeld bij de regiecentrale via het reserveringsnummer.

Bij geen of te late afmelding brengt de vervoerder de reiziger € 10,- (incl. BTW) voor gemaakte kosten in rekening.

4.5 Vervoerpassen

Reizigers die reizen tegen gesubsidieerde tarieven dienen in het bezit te zijn van een vervoerpas van Regiotaxi Utrecht. Bij de aanvang van iedere rit dient de reiziger deze vervoerpas aan de chauffeur te tonen. Deze vervoerpassen dienen bij de gemeente te worden aangevraagd.

Openbaar Vervoer reizigers (OV-reizigers) kunnen een pas aanvragen bij de klantenservice van Regiotaxi Utrecht. Deze vervoerpas voor OV reizigers wordt gratis toegezonden. OV-reizigers kunnen ook zonder in het bezit te zijn van een vervoerpas reizen met Regiotaxi Utrecht.

Bij verlies of diefstal van een vervoerpas wordt bij OV-reizigers € 10,- in rekening gebracht wanneer de reiziger een nieuwe pas wenst. Gemeenten kunnen (hun) pashouders ook € 10,- in rekening brengen bij verlies of diefstal.

5. Terugbelservice en vertragingsservice

5.1 Terugbelservice

De terugbelservice houdt in dat de vervoerder (de chauffeur) persoonlijk 5 à 10 minuten voor aankomst belt naar de reiziger om de komst van Regiotaxi Utrecht aan te kondigen. De reiziger dient vervolgens klaar te staan zodat bij het voorrijden van Regiotaxi Utrecht de reiziger direct in kan stappen.

Bij het opnemen van de ritgegevens vraagt de telefonist(e) van de regiecentrale aan de reiziger het (mobiele) telefoonnummer waarop de reiziger gebeld kan worden in verband met de terugbelservice. De regiecentrale heeft de plicht om dit bij elke ritreservering aan de reiziger te vragen. Dit geldt voor de heen- en retourrit.

De regiecentrale stuurt bij de ritgegevens van de reiziger het telefoonnummer waarop de reiziger te bereiken is voor de terugbelservice, mee naar de vervoerder. De vervoerder (via de chauffeur) heeft de plicht om de reiziger te bellen. De chauffeur heeft rechtstreeks contact (mondeling) met de reiziger.

De vervoerder dient de terugbelservice zo in te richten dat de terugbelservice vanuit het voertuig binnen wettelijke kaders eenvoudig en veilig uitgevoerd kan worden. De kosten die gemoeid zijn met de terugbelservice komen voor rekening van de vervoerder.

5.2 Vertragingsservice

Indien een vertraging ontstaat tijdens de uitvoering van Regiotaxi Utrecht dan dient de vervoerder alle betrokken reizigers hierover telefonisch te informeren. De vervoerder belt naar het telefoonnummer dat ook wordt gebruikt voor de terugbelservice.

Het telefoongesprek met de reiziger omvat minimaal de volgende onderwerpen:

- de reden van de vertraging;
- de omvang van de vertraging;
- het nieuwe definitieve tijdstip waarop Regiotaxi Utrecht alsnog voorrijdt.

5.3 Opstapplaatsen Regiotaxi Utrecht

Opstapplaatsen zijn, als zodanig herkenbare locaties zonder adres, waar de reiziger opgehaald kan worden. Regiotaxi Utrecht kent de volgende opstapplaatsen:

De Bilt	Station Bilthoven (bij de taxistandplaats)
Houten	Het Rond (Achterom, hoek Het Wed)
Maarssen	Station Maarssen (bushalte NS-station)
Nieuwegein	City Plaza (bushalte 'Stadhuis', tegenover Leger des Heils)
Utrecht	Busstation Centrumzijde (Utrecht CS)
Utrecht	Jaarbeursplein (voor hoofdingang jaarbeurs)
Utrecht	Mariaplaats
Zeist	Winkelcentrum Slotlaan (bushalte Weeshuislaan bij de Slotlaan)

Op termijn kunnen eventueel opstapplaatsen aan het systeem worden toegevoegd.

De voorwaarden die gelden bij opstapplaatsen (reserveren, marges rond vertrektijd e.d.) zijn gelijk aan de voorwaarden die gelden voor Regiotaxi Utrecht ritten van deur-tot-deur.

5.4 Gevraagde klantgegevens

Bij het reserveren van een rit vraagt de telefonist(e) de reiziger om de volgende gegevens:

- Uw naam.
- Uw pasnummer (als u in het bezit bent van een regiotaxipas).
- De dag (datum) waarop u wilt reizen.
- Hoe laat u wilt vertrekken (als u op een bepaalde tijd wilt aankomen kan de telefonist(e) u een vertrektijd adviseren.
- Voor hoeveel personen u de rit reserveert.
- Of u gebruik maakt van (gratis) begeleiding, met de OV-begeleiderskaart.
- Of u eventuele hulpmiddelen wilt meenemen zoals een rolstoel, rollator, scooter of geleidehond.
- Het adres waar u opgehaald wilt worden (het kan ook een OV-halte zijn).
- Het adres waar u naartoe wilt.

- Het telefoonnummer waarop u bereikbaar bent voor de terugbelservice en vertragingsservice.
- Eventueel de tijd waarop u weer opgehaald wilt worden voor de terugrit.

6. Uitvoering van ritten

6.1 Dienstverlening door de chauffeur

De reiziger dient (eventueel met een begeleider) zelfstandig te kunnen reizen. Indien gewenst, is de chauffeur behulpzaam bij het in- en uitstappen, de verplaatsing van de buitendeur van de woning of het gebouw naar het voertuig en v.v. en het dragen van bagage.

De chauffeur is verantwoordelijk voor het in- en uitrijden en het juist en veilig vastzetten van de rolstoel / scootmobiel (zie ook 10.2).

6.2 Gereed zijn voor vertrek

Het vervoer wordt in eerste instantie geboden van deur tot deur en/of halte met dien verstande dat iedere halte wordt gezien als een “deur”. Bij een (flat)gebouw wordt de hoofdingang van het flatgebouw als deur gedefinieerd.

Bij het ophalen van de reiziger geldt een wachttijd van 3 minuten nadat de chauffeur bij de reiziger heeft aangebeld. Indien de reiziger zich na 3 minuten niet bij de chauffeur heeft gemeld, kan de chauffeur vertrekken zonder de reiziger.

6.3 Combineren van ritten en omrijden

Bij Regiotaxi Utrecht is het combineren van reizigers in één voertuig mogelijk. De vervoerder vervoert maximaal acht reizigers gelijktijdig in een voertuig. Dit vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoelgebonden (ook scootmobiel) zijn.

De reiziger wordt zonder overstap bij de deur van het herkomstadres (of de OV-halte) opgehaald en voor de deur van de bestemming (of OV-halte) afgezet.

De reiziger dient binnen een periode van 15 minuten voor en 15 minuten na het afgesproken tijdstip opgehaald te worden.

De vaststelling van het tijdstip van vertrek is het moment waarop de reiziger zijn vervoerbewijs in ontvangst neemt. Dit tijdstip wordt op het vervoerbewijs vastgelegd.

De rit en dus ook de individuele verblijftijd in het voertuig van een reiziger mag niet meer bedragen dan maximaal 1,5 maal de kortste reistijd over de weg van herkomst naar bestemming. Voor ritten binnen één zone bedraagt de individuele verblijftijd in het voertuig maximaal twee maal de kortste reistijd over de weg van herkomst naar bestemming.

De kans op een zitplaats dient 100% te zijn. Het is niet toegestaan reizigers staand te vervoeren.

7. Reizigersgroepen en tarieven

7.1 Kinderen

Kinderen die de leeftijd van 4 jaar nog niet hebben bereikt worden gratis vervoerd, mits zij worden begeleid door een betalende reiziger die ouder is dan 12 jaar (maximaal twee kinderen per reiziger). Ouders of begeleiders dienen zelf te zorgen voor een kinderzitje of stoelverhoger voor zover dit wettelijk vereist is.

7.2 OV-begeleiders en medisch begeleiders

Reizigers in het bezit van een geldige OV-begeleiderskaart kunnen hun begeleider gratis mee laten reizen met Regiotaxi Utrecht, mits de begeleider ouder is dan 12 jaar.

Voorwaarde is wel dat de begeleider samen reist met de houder van de OV-begeleiderskaart vanaf dezelfde opstapplaats naar dezelfde bestemming. Ook moet het meereizen van een begeleider bij de reservering worden gemeld. De houder van de OV-begeleiderskaart betaalt wel de reizigersbijdrage.

Wmo-pashouders met een indicatie voor “medisch begeleider” kunnen zich gratis laten begeleiden mits de medisch begeleider ouder is dan 12 jaar. Voorwaarde is wel dat de medisch begeleider samen reist met de Wmo-pashouder vanaf dezelfde opstapplaats naar dezelfde bestemming. Ook moet het meereizen van een medisch begeleider bij de reservering worden gemeld. Een Wmo-pashouder met een indicatie voor medisch begeleider mag niet zonder medisch begeleider reizen met Regiotaxi Utrecht. Een medisch begeleider mag geen Wmo-pashouder zijn.

7.3 Hulphonden en hulpmiddelen

Hulphonden die als zodanig herkenbaar zijn, worden gratis vervoerd. Andere huisdieren mogen niet mee. Hulpmiddelen mogen gratis mee.

7.4 Sociaal begeleider

Een Wmo-pashouder mag zich laten begeleiden door maximaal één sociale begeleider. Deze sociaal begeleider moet zelfstandig kunnen reizen en minimaal 12 jaar oud zijn. De sociaal begeleider mag geen Wmo-pashouder zijn. De eigen bijdrage van de sociaal begeleider is gelijk aan de eigen bijdrage van de Wmo-pashouder. Voorwaarde is dat de sociaal begeleider samen reist met de Wmo-pashouder vanaf dezelfde opstapplaats naar dezelfde bestemming. Ook moet het meereizen van een medisch begeleider bij de reservering worden gemeld.

7.5 Individueel vervoer

Vanaf 1 januari 2013 kunnen gemeenten een indicatie “individueel vervoer” toekennen aan Wmo-pashouders. Het betreft hier een pilot. De ritten van deze Wmo-pashouders met een indicatie “individueel vervoer” mogen niet gecombineerd worden met andere ritten.

7.6 Eigen bijdrage

De regiecentrale dient bij de ritreservering door de reiziger aan te geven wat de hoogte is van de eigen bijdrage voor de reiziger van betreffende rit. Indien budgetten van toepassing zijn, dient tevens op verzoek van de reiziger gemeld te worden wat het nog resterende budget is (bijvoorbeeld aantal zones, kilometers, enz.).

Voor de berekening van de reizigersbijdrage wordt gebruik gemaakt van de laatste versie van een OV-zonekaart voor openbaar vervoer.

De reiziger dient de eigen bijdrage te betalen aan de chauffeur bij het instappen. Wmo-pashouders kunnen gebruik maken van “betaling met een automatisch incasso”. Andere vormen van betaling door de reiziger, zoals “op rekening rijden” behoren slechts bij uitzondering tot de mogelijkheden.

Voor **2014** gelden de onderstaande reizigerstarieven:

Gemeente	Tarief eigen bijdrage per zone
Bunnik	€ 0,70
De Bilt	€ 0,70
Houten	€ 0,60
IJsselstein	€ 0,65
Nieuwegein	€ 0,70
Stichtse Vecht (Maarssen)	€ 0,70
Utrecht	€ 0,50
Vianen	€ 0,70
Zeist	€ 0,70
OV reiziger (vrije reiziger)	€ 3,90

Het aantal te reizen OV-zones wordt bepaald aan de hand van de kortst mogelijke route zonder rekening te houden met de ligging van de wegen.

Mocht tijdens de rit het gebruik van een veerpont noodzakelijk zijn, bijvoorbeeld om de kortste route af te leggen, dan betaalt de reiziger een extra eigen bijdrage van één OV reiszone. De kosten van de veerpont, inclusief reiziger, zijn voor rekening van de vervoerder.

De hoogte van de eigen bijdrage wordt bepaald door het aantal te reizen OV zones. Bij elke rit dient de reiziger, naast het aantal OV zones waarin gereisd wordt, een instapzone te betalen. De eigen bijdrage van een instapzone is gelijk aan die van een OV reiszone.

De hoogte van de eigen bijdrage wordt jaarlijks vastgesteld.

7.7 Vervoerbewijs

Bij het instappen en na inning van de eigen bijdrage dient de vervoerder een vervoerbewijs af te geven aan de reiziger. Het model van dit vervoerbewijs wordt op voorstel van de vervoerder door BRU vastgesteld.

Het vervoerbewijs dient in ieder geval te vermelden:

- het logo van Regiotaxi Utrecht;
- het ritnummer (rit ID);
- de afgesproken vertrektijd;
- de datum en tijd van instap;
- het aantal zones;
- het wagennummer;
- het aantal personen;
- de eigen bijdrage .

8. Voertuigen

8.1 Voertuigtypes

Voor het vervoersysteem worden taxi's dan wel maximaal negenpersoons (inclusief chauffeur) (rolstoel) minibussen ingezet.

8.2 Herkenbaarheid voertuigen

Ieder voertuig is door middel van het logo herkenbaar als voertuig dat rijdt voor Regiotaxi Utrecht.

8.3 Toegankelijkheid voertuigen

Het rolstoelvervoer voldoet aan de richtlijnen opgenomen in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden. Alle rolstoelvoertuigen zijn voorzien van een lift uitgezonderd de voertuigen zoals het type VW Caddy.

Bij een instaphoogte van meer dan 20 cm is een vaste trede aan het voertuig beschikbaar. Elke trede heeft een maximale hoogte van 20 cm.

9. Klachten en informatie

Reizigers kunnen klachten telefonisch melden bij een klachtenmeldpunt onder nummer 088-0025488, schriftelijk per post, of via het klachtenformulier op de site: www.regiotaxiutrecht.nl.

Voor algemene informatie over het vervoersysteem van Regio Utrecht is een informatienummer 088-0025444 en de internetsite www.regiotaxiutrecht.nl beschikbaar.

Voorts geldt een 'Geschillenregeling Regiotaxi Utrecht' die als bijlage 1 bij dit vervoerreglement is opgenomen.

10. Overige reisbepalingen

10.1 Bagage

Bagage mag mee worden vervoerd, mits het niet door zijn aard lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging. Dit ter beoordeling van de chauffeur. In principe mag de bagage van een passagier slechts 36 liter bedragen (handbagage).

10.2 Rolstoelen, scootmobielen, rollators en kinderwagens

Regiotaxi Utrecht is toegankelijk voor rolstoelen, scootmobielen, rollators en kinderwagens. Een (vouw)fiets behoort niet tot de hulpmiddelen die meegenomen kunnen worden; deze wordt geweigerd bij Regiotaxi Utrecht.

Bij de reservering moet duidelijk worden aangegeven dat er een rolstoel, scootmobiel, rollator of kinderwagen meegaat.

De reiziger mag bij het inrijden van de scootmobiel in de rolstoeltaxi en tijdens de rit, niet in de scootmobiel blijven zitten.

In verband met de veiligheid van de reiziger dient deze gedurende de reis op een reguliere zitplaats plaats te nemen. Wanneer de reiziger niet in staat is om over te schuiven op een reguliere zitplaats, dan dient de reiziger in de rolstoel vervoerd te worden met inachtneming van wettelijke kaders zoals bijvoorbeeld het juist vastzetten van de reiziger.

10.3 Roken, eten en drinken

In de voertuigen die voor Regiotaxi Utrecht worden ingezet, mag nooit gerookt worden. Ook het nuttigen van consumpties is niet toegestaan.

11. Vervoervoorwaarden

De Algemene Voorwaarden voor Taxivervoer van het KNV Taxi zijn van toepassing, tenzij deze strijdig zijn met hetgeen is vastgelegd in vervoerreglement.

12. Overige bepalingen

Dit vervoerreglement is vastgesteld door het dagelijks bestuur van BRU op 11 maart 2013. Het dagelijks bestuur van BRU is gerechtigd wijzigingen in dit reglement aan te brengen.

Bijlage 1: Reglement Geschillencommissie Regiotaxi Utrecht

Artikel 1 Begripsbepalingen en definities

1. *Reiziger*
Degene die is vervoerd of die zich bij de regiecentrale voor vervoer had aangemeld.
2. *Vervoerder*
De onderneming die de reiziger heeft vervoerd of het aangevraagde vervoer niet heeft uitgevoerd, dan wel de reiziger het vervoer heeft geweigerd.
3. *Klacht*
Een mondeling of schriftelijk aangegeven verschil van mening van of namens de reiziger over het aangevraagde dan wel verrichte regiotaxivervoer of over een gedraging van de vervoerder of personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van de vervoerder.
4. *Klager*
De indiener van een klacht.
5. *Vervoerovereenkomst*
De schriftelijke of mondelinge overeenkomst waarbij de vervoerder zich tegenover de reiziger of diens vertegenwoordiger verbindt om hem of haar of meer personen te vervoeren.
6. *Geschil*
Een verschil van mening tussen de klager en de vervoerder over de afhandeling van een klacht.
7. *Geschillencommissie*
Een commissie in de zin van artikel 12 van de Wet personenvervoer 2000, die op verzoek geschillen behandelt over de totstandkoming en de uitvoering van een vervoerovereenkomst.
8. *De regiecentrale*
Het deel van Regiotaxi Utrecht, waar de reiziger de vervoerrit boekt.
9. *Het vervoercontract*
De overeenkomst tussen Bestuur Regio Utrecht en de vervoerder voor de uitvoering van Regiotaxi Utrecht.

Artikel 2 Doelstelling reglement geschillencommissie

Het beoordelen van een geschil door een onafhankelijke geschillencommissie, nadat in eerste aanleg een klacht door de vervoerder niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.

Artikel 3 Samenstelling geschillencommissie

1. De geschillencommissie bestaat uit drie onafhankelijke leden, waaronder een voorzitter. Het Dagelijks Bestuur van Bestuur Regio Utrecht (BRU) benoemt de leden voor de geschillencommissie.
2. De leden van de geschillencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de vervoerder, BRU en/of de aan BRU deelnemende gemeenten.
3. De voorzitter en de leden van de geschillencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. In geval van tussentijds aftreden, benoemt BRU een opvolger. Het is mogelijk de benoeming één maal met vier jaar te verlengen.
4. In afwijking van artikel 3.3 kunnen de voorzitter en de leden van de geschillencommissie door BRU tussentijds van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen.
5. De geschillencommissie vergadert tenminste eenmaal per drie maanden en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig acht, behoudens het geval dat er geen geschillen voor behandeling door de geschillencommissie gereed zijn. In het geval er slechts een geschil behandeld kan worden, kan de voorzitter besluiten de zitting via een schriftelijke ronde te organiseren.
6. De vergadering vindt plaats als tenminste twee commissieleden aanwezig zijn. De voorzitter telt daarbij mee als commissielid. In geval van staken der stemmen heeft de voorzitter van de geschillencommissie een extra stem. De vergadering heeft een besloten karakter.
7. De verantwoordelijke voor het beheer van regiotaxi binnen BRU levert een secretaris voor de geschillencommissie.
8. De secretaris stelt de agenda voor de vergadering op en stelt alle ontvangen geschillen die voor behandeling in aanmerking komen ter kennis van de leden.

Artikel 4 Procedure

1. De klager die zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling door de vervoerder of regiecentrale kan binnen drie weken na dagtekening van de schriftelijke afhandeling, een geschil indienen bij de geschillencommissie (adres: Geschillencommissie Regiotaxi Utrecht, Antwoordnummer 8130, 3500 VV Utrecht). Ook kan een geschil ingediend worden als de klager geen antwoord van de vervoerder op zijn klacht heeft ontvangen binnen de termijn die als tijdige behandeling van een klacht in het vervoercontract is opgenomen.
2. De secretaris van de geschillencommissie draagt er zorg voor dat na ontvangst van het geschil een ontvangstbevestiging aan klager wordt gestuurd.
3. Uiterlijk één week na ontvangst van het geschil bij de geschillencommissie wordt de vervoerder daarvan schriftelijk of per e-mail in kennis gesteld. De vervoerder dient binnen drie weken een schriftelijke reactie te verzorgen dan wel het geschil in der minne te schikken. Indien het geschil in der minne geschikt is, wordt de secretaris daarvan schriftelijk of per email in kennis gesteld.

4. De klager en de vervoerder kunnen worden uitgenodigd voor een mondelinge behandeling ter zitting van de geschillencommissie. Ook overige betrokken personen kunnen door de geschillencommissie worden opgeroepen. Van de mondelinge behandeling maakt de secretaris van de geschillencommissie een beknopte samenvatting.
5. De geschillencommissie kan inlichtingen inwinnen door het horen van getuigen of deskundigen.
6. De klager en de vervoerder kunnen zich, indien zij dit wensen, laten bijstaan of laten vertegenwoordigen. De kosten hiervan zijn voor rekening van degene die een beroep doet op deze bijstand of vertegenwoordiging.

Artikel 5 Taken en bevoegdheden geschillencommissie

1. De geschillencommissie is bevoegd een geschil te behandelen. Volgens het bestek dienen partijen zich te schikken in de uitspraken van de commissie.
2. De geschillencommissie kan het geschil gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk verklaren.
3. De geschillencommissie heeft bij de uitvoering van haar taken de bevoegdheid om al naar gelang de gegrondheid van het geschil de vervoerder te verplichten een vergoeding voor materiële en immateriële schade toe te kennen tot een maximum van € 750,-. Indien de klager een hogere schadevergoeding wenst dient hij/zij een procedure aanhangig te maken bij een bevoegde rechterlijke instantie.
4. De geschillencommissie verzamelt en beoordeelt de binnengekomen geschillen en rapporteert hierover periodiek aan BRU.

Artikel 6 Reikwijdte, ontvankelijkheid, bevoegdheid

Het geschil is niet ontvankelijk indien:

1. indiener van het geschil over zijn geschil niet eerst een klacht heeft ingediend en daarop een antwoord van de vervoerder heeft ontvangen, tenzij de klager geen antwoord van de vervoerder op zijn klacht heeft ontvangen binnen de termijn die als tijdige behandeling van een klacht in het vervoercontract is opgenomen;
2. het geschil reeds door de geschillencommissie is behandeld;
3. de termijn voor het indienen van een geschil is verstreken;
4. het geschil reeds aan een rechterlijke instantie is voorgelegd;
5. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op overlijden of zwaar lichamelijk letsel als gevolg van het vervoer door Regiotaxi Utrecht.

Artikel 7 Geheimhouding

De leden van de geschillencommissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hen bij behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Artikel 8 Overige bepalingen

1. De geschillenprocedure is kosteloos behoudens kosten als bedoeld in artikel 4.6.
2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.