

Bijlage 10 - Klachtenprocedure

Behorende bij de aanbesteding: TenderNednummer 408439 – Regiotaxi Noordoost-Brabant

Artikel 1. Doelstelling en uitgangspunten

1. De klachtenprocedure is opgesteld om de beoogde kwaliteit van de uitvoering van het regiotaxivervoer te bewaken. Daarnaast is het mogelijk dat naar aanleiding van de klachten het regiotaxivervoer Noordoost-Brabant wordt aangepast om nog beter te kunnen inspelen op de behoefte van de klanten.
2. De klachtenprocedure stelt de klant in de gelegenheid een klacht over het systeem of de vervoerder te melden.
3. De klachtenprocedure is van kracht met ingang van 1 januari 2024 voor de duur van de uitvoeringsovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer.
4. Een klacht is gegrond wanneer aantoonbaar is vastgesteld dat de verantwoordelijke niet heeft voldaan aan de systeemkenmerken, de spelregels en/of het vervoerreglement.

Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Een klacht dient binnen 21 dagen na een uitgevoerde rit telefonisch, schriftelijk of digitaal via de website door de klager bij het Servicepunt Regiotaxi van de opdrachtgever te worden ingediend. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
2. Het indienen van een klacht kan via de volgende kanalen:
 - a. telefonisch bij het Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant, telefoonnummer 0412 253 683.
 - b. per e-mail aan klantenservice@rtnob.nl
 - c. schriftelijk bij het Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant, Raadhuislaan 2, 5341 GM in Oss onder vermelding van "Klacht Regiotaxi" op de envelop.
 - d. Digitaal via het klachtenformulier op de website www.regiotaxinoordoostbrabant.nl
 - e. per e-mail aan mailadres van de opdrachtgever.
3. Een schriftelijke klacht dient door de klager te zijn ondertekend en dient verder tenminste te bevatten:
 - naam en adres en indien in bezit het pasnummer van de klager;
 - de dagtekening;
 - de datum, het tijdstip van de betreffende rit;
 - een omschrijving van de afwijking(en)
4. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
 - de klacht te laat is ingediend;
 - de klacht niet voldoet aan de bepalingen in Artikel 1.
 - op de klacht een civiele en/of strafrechtelijke procedure van toepassing is;
 - tegen de klacht bezwaar en beroep had kunnen worden ingesteld;
 - dezelfde klacht, althans een klacht over dezelfde feiten, van belanghebbende nog in behandeling is;
 - een klacht van belanghebbende al eerder in behandeling is geweest bij de Landelijke Geschillencommissie en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - de klacht niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten.
5. Indien een klacht niet ontvankelijk is, dan ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een gemotiveerde niet-ontvankelijkheidsverklaring.

Artikel 3. Behandeling van een klacht

1. Een ontvangen klacht wordt binnen 3 dagen na ontvangst op het Servicepunt Regiotaxi doorgestuurd naar de verantwoordelijke.

2. De verantwoordelijke start direct na ontvangst van de klacht een zorgvuldig onderzoek naar de oorzaken van de klacht.
3. De onderzoeksresultaten worden, vergezeld van eventueel genomen maatregelen en acties, binnen 10 werkdagen aan het Servicepunt Regiotaxi verstrekt.
4. Het Servicepunt Regiotaxi beoordeelt de onderzoeksresultaten inhoudelijk en legt deze opnieuw ter behandeling voor aan de verantwoordelijke zolang de resultaten niet aansluiten bij de feitelijkheden en/of bij ontoreikende kwaliteit van het onderzoek en maatregelen ter voorkoming van herhaling.
5. De verantwoordelijke kan aan klager een genoegdoening toekennen die in redelijke verhouding staat tot de aard van de afwijking.

Artikel 4. Afhandeling van een klacht

1. Na acceptatie van de onderzoeksresultaten en de maatregelen ter voorkoming van herhaling informeert het Servicepunt Regiotaxi de klager schriftelijk over de onderzoeksresultaten en de maatregelen. Het Servicepunt Regiotaxi geeft in het antwoord aan of de klacht gegrond wordt geacht.

Artikel 5. Procedure Geschillencommissie

1. Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitkomsten van het onderzoek en de afhandeling door het Servicepunt Regiotaxi, kan de klager binnen 3 weken na dagtekening van de afhandelbrief een schriftelijk bezwaar indienen bij de Geschillencommissie Taxivervoer. Op www.degeschillencommissie.nl kan de klager het vragenformulier Geschillencommissie Taxivervoer downloaden. Op dezelfde website kunt u ook digitaal uw bezwaar indienen.