

Klachtenproces Regiotaxi 's-Hertogenbosch op hoofdlijnen

I. Klachtenregeling

- Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van de Regiotaxi 's-Hertogenbosch in de breedste zin des woords van een ieder die direct of indirect met de regiotaxi te maken heeft.
- De volgende zaken horen niet thuis in de klachtenprocedure: meldingen van klanten die vragen waar de taxi blijft; informatie of wijzigingen van een al geboekte rit; informatie over een pasaanvraag, mededelingen over een verhuizing of overlijden. De medewerker van het onafhankelijk klachtenmeldpunt Regiotaxi 's-Hertogenbosch (hierna te noemen klachtenmeldpunt) verwijst de klant in voorgenoemde gevallen door naar het telefoonnummer van de vervoerder.
Mocht een vraag over een van deze zaken per abuis toch als klacht genoteerd en doorgestuurd worden naar de vervoerder dan krijgt de klant een brief van de vervoerder met de doorverwijzing naar de juiste instantie. Dezelfde brief wordt als bijlage (in Word of PDF bestand) door de vervoerder in het klachtenweb onder de betreffende klacht geplaatst.
Deze 'klacht' wordt door de vervoerder op ongegrond gezet en krijgt de melding 'informatie' in plaats van 'klacht'.
- Als een 'klacht' bij de vervoerder binnen komt die volgens de vervoerder bij het Servicepunt Regiotaxi 's-Hertogenbosch thuis hoort, ontvangt het servicepunt hierover een mail van de vervoerder. Het servicepunt zorgt dan voor afhandeling en noteert de afhandeling in het klachtenweb. Het is dus altijd een taak van de vervoerder om te bepalen of een klacht bij het servicepunt thuis hoort. De inhoudelijke kennis over vervoersproblematiek bij het klachtenmeldpunt is te beperkt om te bepalen of een klacht naar de vervoerder of het servicepunt moet.

Aanname klachten [klager -> klachtenmeldpunt]

- Het klachtenmeldpunt Regiotaxi 's-Hertogenbosch zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die zijn ingediend. Zij kennen aan iedere klacht een uniek nummer toe en draagt zorg dat de klacht uiterlijk de volgende werkdag ter kennis wordt gebracht van de vervoerder voor afhandeling.
- Voor klachten geldt een ontvankelijkheidstermijn van 4 weken.
- Vervoerder dient van elke ingediende klacht aan te tonen dat de feiten van het vermeende grensoverschrijdend gedrag door vervoerder weerlegd kunnen worden en waarbij de verantwoordelijkheid van de vervoerder niet kan worden vastgesteld. Onder grensoverschrijdend gedrag wordt in het kader van de uitvoering van Regiotaxi 's-Hertogenbosch verstaan alle zaken waaruit blijkt dat vervoerder zich niet heeft gehouden aan de eisen van het Programma van Eisen.
- Klachten kunnen op de volgende wijzen worden ingediend:
 - telefonisch;

- schriftelijk (antwoordnummer);
 - internet (invullen formulier via website servicepunt en via website vervoerder).
- Klachtenmeldpunt registreert van elke klacht tenminste de volgende gegevens:
 - naam indiener klacht;
 - NAW-gegevens van beller en reiziger
 - pasnummer (is gekoppeld aan centraal klantenbestand)
 - telefoonnummer
 - ritdatum en rittijd
 - volledig adres vertrek en bestemmingsadres van betreffende rit
 - Aard en inhoud van klacht;
 - Uitvoerige beschrijving van de klacht;
 - Datum en tijd van indienen klacht;
 - Categorieën klacht toedelen
 - De ritgegevens behorend bij deze klacht moeten overeen komen (allebei de heenrit of allebei de terugrit).
 - Bij verschillende klachten over dezelfde rit moeten meerdere klacht(nummers) worden aangemaakt omdat elke klacht apart beoordeeld moet kunnen worden en later worden alsmede vastgelegd in het systeem (gegrond/ongegrond)
- Als het klachtenmeldpunt bovengenoemde gegevens niet opvraagt, kan de vervoerder de klacht niet afhandelen. Bij ontbreken van gegevens stuurt de vervoerder een mail naar het klachtenmeldpunt met het verzoek de ontbrekende gegevens direct te achterhalen. Het servicepunt ontvangt een kopie van de mail. In het opmerkingenveld noteert de vervoerder dat de klacht is teruggegeven aan het klachtenmeldpunt.
- Het klachtenmeldpunt neemt dezelfde dag nog contact op met de klant, noteert de ontbrekende gegevens in het klachtenweb en geeft de vervoerder via een e-mail het bericht dat de gegevens volledig zijn zodat de vervoerder de klacht alsnog binnen de gestelde termijn kan afhandelen. De vervoerder houdt zelf in de gaten of het klachtenmeldpunt de ontbrekende gegevens zo spoedig mogelijk maar maximaal binnen twee werkdagen aanlevert, mocht dit niet zo zijn sommeert de vervoerder aan het klachtenmeldpunt (kopie mail aan servicepunt). De vervoerder neemt contact op met het servicepunt als niet adequaat wordt gereageerd op het aanleveren van de ontbrekende gegevens.
- Mocht de klant herhaaldelijk niet bereikbaar zijn dan schrijft het klachtenmeldpunt de klant aan om de ontbrekende gegevens te achterhalen. Mocht ook dit niet tot resultaat leiden wordt zowel de vervoerder als het servicepunt hiervan op de hoogte gebracht en wordt in overleg dan bezien hoe de klacht verder afgehandeld moet worden.
- Het klachtenmeldpunt stuurt de klager uiterlijk de werkdag na binnenkomst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging op briefpapier van Regiotaxi 's-Hertogenbosch. In de brief staat het toegekende klachtennummer en de verdere procedure waaronder ook de

aankondiging van een antwoordbrief van de vervoerder. Dezelfde brief wordt als bijlage (in Word of PDF bestand) door de vervoerder in het klachtenweb onder de betreffende klacht geplaatst.

- De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de vervoerder en opdrachtgever minimaal gecommuniceerd via de internetsite en de informatiebrochure voor (potentiële) reizigers.

Afhandeling door vervoerder [klachtenmeldpunt -> vervoerder -> klachtenmeldpunt]

- Voor de schriftelijke afhandeling van gemelde klachten is de vervoerder verantwoordelijk.
- Uiterlijk 12 werkdagen na ontvangst van de klacht bij de vervoerder, ontvangt de klant een schriftelijk antwoord van de vervoerder met een inhoudelijke reactie op briefpapier van de vervoerder. Dezelfde brief wordt als bijlage (in Word of PDF bestand) door de vervoerder in het klachtenweb onder de betreffende klacht geplaatst.
- De vervoerder geeft zelf bij beantwoording aan klant of zij de klacht gegrond of ongegrond verklaren.
- Het servicepunt beoordeelt naderhand de beantwoording van de klacht en besluit gegrond / ongegrond. Hiervoor moet een apart veld worden opgenomen die de verklaring van de vervoerder kan overrulen achteraf.
- Indien het oordeel van servicepunt afwijkt van dat van de vervoerder (met name indien ongegrond wijzigt naar gegrond) zal het servicepunt dit bespreken met de vervoerder en onderlinge afspraken hierover vastleggen via de mail. Deze mailwisseling wordt als bijlage (in Word of PDF bestand) door de vervoerder in het klachtenweb onder de betreffende klacht geplaatst.
- Een gegronde klacht is een klacht waarvan de feiten aantonen dat er sprake is geweest van grensoverschrijdend gedrag van vervoerder.
- Bij beantwoording van de klacht dient de vervoerder in de brief aan te geven welke onderaannemer/taxibedrijf betrokken was bij de klacht. De vervoerder zorgt ervoor dat de informatie van de onderaannemer/het taxibedrijf die de rit gereden heeft ook in het klachtenweb wordt verwerkt.
- Zowel de deelnemende gemeenten als de vervoerder krijgen een eigen inlog in het klachtenweb en hebben daarmee tenminste leesmogelijkheden.
- Als achteraf blijkt dat een klacht per abuis door de vervoerder verkeerd beoordeeld is (gegrond/ongegrond), dan stuurt de vervoerder hierover een mail naar het servicepunt met daarin de toelichting van de gewenste wijziging. De vervoerder heeft namelijk niet de autorisatie dit veld achteraf nog te wijzigen. Het servicepunt zorgt er dan voor dat dit gecorrigeerd wordt.
- Invoeren gegevens opmerkingenveld in klachtenweb: Dit veld invullen als de klacht niet op de reguliere manier kan worden afgehandeld of als extra informatie doorgegeven moet worden. Als bijvoorbeeld gegevens ontbreken en de vervoerder vraagt het klachtenmeldpunt om deze gegevens te achterhalen moet dit hier ingevuld worden. Op deze manier kan het servicepunt

(maar ook de deelnemende gemeenten) altijd zien wat de laatste status van de klacht is en waarom de klacht bijvoorbeeld nog niet is afgehandeld.

Bezwaarschrift (klager -> servicepunt -> klachtencommissie)

- Indien een klager zich niet kan verenigen met de afhandeling van een klacht dan kan deze een schriftelijk bezwaarschrift indienen bij het Servicepunt Regiotaxi 's-Hertogenbosch.
- De procedure omtrent bezwaarschriften dient onderaan elke brief van de vervoerder te worden opgenomen.
- Deze bezwaarschriften worden beoordeeld door het servicepunt en zo nodig voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie
- De bezwaarschriften kunnen door servicepunt worden opgeslagen in het systeem van het klachtenweb gekoppeld aan de betreffende klacht en klager.
- Een klant kan bellen omdat hij een bezwaar in wil dienen omdat hij niet tevreden is over de afhandeling van een eerdere klacht. Dit mag niet als nieuwe klacht genoteerd worden. De klant moet er op gewezen worden dat een bezwaar schriftelijk ingediend kan worden bij het Servicepunt Regiotaxi 's-Hertogenbosch, onder vermelding van het betreffende klachtnummer.

Structureel overleg klachten met vervoerder

- In een periodiek overleg met vervoerder worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten wordt van de inschrijver een plan van aanpak verwacht. Hierin staan de acties beschreven en de wijze waarop de acties gemonitord worden ter verbetering van de structurele klachten.

II. Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft vanuit de inschrijver. Te denken valt aan een reiziger die meldt dat hij nog niet is opgehaald.
- Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de vervoerder in ontvangst te worden genomen en dienen door de inschrijver zo snel mogelijk te worden opgelost.
- De vervoerder registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - naam indiener melding;
 - aard en inhoud van melding;
 - datum en aanvangstijdstip rit;
 - naam en geboortedatum reiziger.