

Bijlage F - Klachtenprocedure

Behorende bij de aanbesteding: Wmo-vervoer Regio Alkmaar e.o.
Kenmerk AM2025 Wmo-vervoer

Artikel 1. Doelstelling en uitgangspunten

1. De klachtenprocedure is opgesteld om de beoogde kwaliteit van de uitvoering van het Wmo-vervoer te bewaken. Daarnaast is het mogelijk dat naar aanleiding van de klachten het Wmo-vervoer Regio Alkmaar e.o. 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 april 2025 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 moet binnen een kalendermaand na een uitgevoerde rit telefonisch, schriftelijk of digitaal door de indiener bij de Opdrachtnemer te worden ingediend.
2. Het indienen van een klacht kan via de volgende kanalen:
 - a. telefonisch bij xx, telefoonnummer xx.
 - b. per e-mail aan xx.
 - c. schriftelijk bij xx, adres onder vermelding van "Klacht Wmo-vervoer Regio Alkmaar e.o." op de envelop.
 - d. Digitaal via het klachtenformulier op de website xx.
3. Een schriftelijke klacht bevat tenminste de volgende informatie:
 - a. naam en adres van de indiener, indien deze namens de reiziger een klacht indient;
 - b. naam, adres en registratienummer van de reiziger;
 - c. de datum van indiening;
 - d. de datum, het tijdstip van de betreffende rit;
 - e. een omschrijving van de klacht / reden van ontevredenheid.
4. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
 - a. de klacht te laat is ingediend;
 - b. de klacht niet voldoet aan de bepalingen in Artikel 1;
 - c. op de klacht een civiele en/of strafrechtelijke procedure van toepassing is;
 - d. tegen de klacht bezwaar en beroep had kunnen worden ingesteld;
 - e. dezelfde klacht, althans een klacht over dezelfde feiten, van belanghebbende nog in behandeling is. Aanvullende informatie betreffende de klacht kan wel worden toegevoegd aan de 1^{ste} indiening;
 - f. een klacht van belanghebbende al eerder in behandeling is geweest bij de Landelijke Geschillencommissie en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - g. de klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - h. de klacht niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten.
5. Indien een klacht niet ontvankelijk is, dan ontvangt de indiener binnen 5 werkdagen een gemotiveerde niet-ontvankelijkheidsverklaring.

Artikel 3. Behandeling van een klacht

1. De verantwoordelijke start direct na ontvangst van de klacht een zorgvuldig onderzoek naar de oorzaken van de klacht.
2. De onderzoeksresultaten worden, vergezeld van eventueel genomen maatregelen en acties, binnen 5 werkdagen aan de indiener verstrekt.
3. De verantwoordelijke kan aan indiener een genoegdoening toekennen die in redelijke verhouding staat tot de aard van de afwijking.

Artikel 4. Afhandeling van een klacht

De vervoerder informeert de indiener schriftelijk of desgewenst telefonisch over de onderzoeksresultaten en de genomen maatregelen. De vervoerder geeft in het antwoord aan of de klacht gegrond wordt geacht.

Artikel 5. Procedure Geschillencommissie

Indien de indiener zich niet kan verenigen met de uitkomsten van het onderzoek en de afhandeling door de vervoerder, dient de indiener zich binnen een week te melden bij het sociaal team van de betreffende gemeente. De gemeente bespreekt met de indiener waar deze zich niet in kan vinden en tracht samen met indiener en vervoerder een bevredigende oplossing te vinden. Indien indiener zich ook daarna niet kan verenigen met de uitkomst kan de indiener binnen 3 weken na dagtekening van de afhandelbrief een schriftelijk bezwaar indienen bij de Geschillencommissie Taxivervoer. Op www.degeschillencommissie.nl kan de indiener het vragenformulier Geschillencommissie Taxivervoer downloaden. Op dezelfde website kunt u ook digitaal uw bezwaar indienen.