

BIJLAGE J

KLACHTENREGLEMENT

‘DEELTAXI WEST-BRABANT, samen met Bravo’

Artikel 1

Begrippen

Regio West-Brabant	De ambtelijke organisatie van Regio West-Brabant die toe ziet op de uitvoering van het vervoerscontract ‘Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo’.
Bestuur KCV	Het Presidium KCV, ofwel het dagelijks bestuur van de regionale samenwerking KCV, onderdeel van Regio West-Brabant.
Compensatieregeling	De in de overeenkomst vastgelegde afspraken over vergoeding van door klanten gemaakte kosten door de vervoerder bij een niet correcte uitvoering van de dienstverlening.
Deeltaxi(vervoer)	Het kleinschalig collectief vervoer, dat in lijn met de overeenkomst en de Wet Personenvervoer 2000, wordt uitgevoerd door de vervoerder.
KCV	Kleinschalig Collectief Vervoer
Klantenservice	Door de vervoerder ingezette serviceafdeling voor onder meer het verstrekken van informatie en het aannemen van klachten.
Klacht	Een mondelinge of schriftelijke melding van een (potentiële) klant, of van iemand die namens hem optreedt, die zich tot de vervoerder wendt naar aanleiding van een handelen of nalaten van de vervoerder waardoor de (potentiële) klant rechtstreeks in zijn belang is getroffen.
Klachtencommissie	Een voor klager beschikbare en bereikbare commissie waaraan de klager de klacht kan voorleggen voor een afhandeling in derde instantie, als klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door de vervoerder (de klachtafhandeling in eerste instantie) en de afhandeling van het bezwaar door opdrachtgever (de klachtafhandeling in tweede instantie).
Klachtenprocedure	Het geheel van regels die gelden en stappen die gelden bij het indienen en afhandelen van klachten.
Klager	De (potentiële) klant van Deeltaxi West-Brabant, dan wel vertegenwoordiger en/of nabestaande van de klant, die een klacht indient.
Regio West-Brabant	De gemeenschappelijke regeling Regio West-Brabant.
Opdrachtgever	Regio West-Brabant, die namens 16 gemeenten en de provincie Noord-Brabant het deeltaxivervoer West-Brabant heeft aanbesteed en gegund.

Overeenkomst	De tussen opdrachtgever en vervoerder gesloten overeenkomst, waarin de voorwaarden waaronder de opdracht is verleend nader zijn uitgewerkt.
Taxibedrijf	De onderneming die in opdracht van de vervoerder deeltaxiritten uitvoert.
Vervoerder	Het bedrijf aan welke de uitvoering van het deeltaxivervoer West-Brabant is gegund.

Artikel 2 Doelstelling klachtenprocedure

1. De klachtenprocedure is opgesteld om de beoogde kwaliteit van de uitvoering van het deeltaxivervoer te bewaken. Daarnaast is het mogelijk dat naar aanleiding van de klachten het deeltaxivervoer West-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. Klachten worden in eerste instantie door de vervoerder afgehandeld. Een klant heeft de mogelijkheid om de afhandeling te laten beoordelen door de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 3 Indienen klacht

1. Klachten dienen binnen 3 weken na de gebeurtenis waarop deze betrekking heeft door de klant ingediend te worden.
2. Het indienen van een klacht kan via de volgende kanalen:
 - a. telefonisch via de klantenservice van de vervoerder
 - b. per e-mail aan de klantenservice van de vervoerder
 - c. schriftelijk via het antwoordnummer van de vervoerder
 - d. via het klachtenformulier op de website van de opdrachtgever
 - e. digitaal via de app
 - f. per e-mail aan mailadres van de opdrachtgever.
3. Een schriftelijke klacht dient ten minste te bevatten:
 - naam, adres van de klager;
 - datum en tijdstip van de rit;
 - herkomst- en bestemmingsadres van de rit;
 - omschrijving van de klacht.
4. Alle klachten worden door de vervoerder geregistreerd in de dataportal van de opdrachtgever. Ook de voortgang van de afhandeling wordt door de vervoerder vastgelegd.
5. Alle communicatie die betrekking heeft over de afhandeling van de klachten (zoals mailwisselingen met chauffeur of uitvoerend taxibedrijf, antwoordbrieven aan de klager) registreert de vervoerder in de dataportal van de opdrachtgever.
6. De vervoerder stuurt de indiener van de klacht binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin aangegeven wordt dat deze binnen drie weken een reactie ontvangt. Ook wordt vermeld waar de indiener informatie over de voortgang kan verkrijgen.

Artikel 4 Niveaus van klachtenafhandeling

1. De klachtafhandeling voor deze overeenkomst kent drie niveaus van afhandeling:

Niveau	Soort	Afhandeling	Afstemming
1	Klacht	Vervoerder	Indiener en veroorzaker
2	Bezwaar	Opdrachtgever	Indiener en vervoerder
3	Bezwaar klachtcommissie	Klachtencommissie	Indiener, vervoerder en opdrachtgever

Artikel 5 Klacht bij vervoerder (klachtenafhandeling in eerste lijn)

1. De vervoerder is verantwoordelijk voor de klachtafhandeling over Deeltaxi West-Brabant.
2. De vervoerder neemt alle klachten die binnenkomen in behandeling, tenzij de klant uitdrukkelijk aangeeft hier geen behoefte aan te hebben.
3. In de volgende gevallen verwijst de vervoerder de klant door:
 - a. Als de klacht betrekking heeft op het vervoerssysteem (en niet op de uitvoering) neemt de vervoerder de klacht niet in behandeling, maar stuurt hij deze door aan de opdrachtgever.
 - b. Bij klachten die betrekking hebben op aangrenzende Bravo producten (zoals die van de concessie) verwijst de vervoerder de klant door naar de betreffende concessiehouder.
 - c. Bij contacten over klachten met externen, niet zijnde (vertegenwoordigers van) klant die een klacht hebben ingediend, zoals bijvoorbeeld gemeenten of de pers, verwijst de vervoerder door naar Opdrachtgever.
4. Alle overige klachten handelt de vervoerder af. Onder afhandelen wordt verstaan:
 - a. onderzoek;
 - b. analyse;
 - c. schriftelijke afhandeling naar de klager;
 - d. bij gegronde klachten: doorvoeren van verbetermogelijkheden in de eigen organisatie om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen;
 - e. uitvoering geven aan de compensatieregeling.
5. Voor het onderzoeken van de klacht voert de vervoerder een gedegen onderzoek uit. Bij dat onderzoek raadpleegt hij meerdere bronnen. Mogelijke bronnen van onderzoek zijn:
 - het horen van het taxibedrijf en/of de desbetreffende chauffeur die de rit gereden heeft;
 - de geregistreerde data (zoals tijdigheid, GPS) in het ritregistratiesysteem;
 - de bandopname van de ritaanmelding en de klachtindiening;
 - het horen van getuigen of medepassagiers.
6. De vervoerder handelt elke klacht binnen een maximum termijn af middels het versturen van een schriftelijke reactie, waarbij 80% van de klachten binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst wordt afgehandeld en de maximale termijn voor alle klachten 10 werkdagen is.
7. De vervoerder communiceert proactief aan de opdrachtgever over klachten waarbij de 5 werkdagen termijn wordt overschreden met de reden hiervan. Vervoerder geeft daarbij het tijdstip aan waar binnen de afhandeling plaats zal vinden.
8. De vervoerder neemt in geval van dringende/ernstige klachten direct na ontvangst, of zodra mogelijk is, contact op met zowel de klager als de opdrachtgever.
9. De vervoerder legt alle relevante informatie vast in de dataportal van opdrachtgever, waaronder de ondernomen tussenstappen, de communicatie tussen vervoerder en eventuele onder-

- aannemers, de inhoud van eventuele tussentijdse (telefonische) contacten met de klager en de schriftelijke afhandeling van de klacht.
10. De vervoerder registreert bij de afhandeling of een klacht gegrond of ongegrond is. De klacht is gegrond als vervoerder, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette onderaannemers iets heeft gedaan wat ingaat tegen de specificaties van het Programma van Eisen en bijlagen, of heeft nagelaten wat had mogen worden verwacht;
 11. De vervoerder logt alle handelingen in het klachtenproces en zorgt er voor dat de ondernomen acties in de klachtenprocedure herleidbaar zijn naar individuele werknemers.
 12. In geval van ernstige klachten of klachten met het risico op escalatie heeft opdrachtgever de bevoegdheid om er voor kiezen om de afhandeling en daarmee alle contacten met de klager over te nemen van de vervoerder.
 13. Bij klachten over het gedrag van de chauffeur van Deeltaxi West-Brabant informeert de klantenservice bij de klant of er eventuele getuigen in taxi waren om dit te bevestigen.
 14. Als sprake is van ernstige klachten met betrekking tot de houding of het gedrag van de chauffeur (niet goed vastzetten rolstoelen, (seksueel) intimiderend gedrag, verbaal of fysiek geweld, onverantwoord rijgedrag, etc.), dan gaat de leidinggevende van de chauffeur hierover het gesprek aan met de chauffeur. De leidinggevende legt dit vast in een kort verslag. Dat verslag wordt bij de klacht geüpload in de dataportal van de opdrachtgever.
 15. In een aantal gevallen is het passend dat de vervoerder de klant op enigerlei wijze compenseert voor door hem of haar ondervonden hinder, (emotionele) schade of ongemak als gevolg van het niet correct nakomen van de verplichtingen door de vervoerder. De klantenservice gaat consequent na of de klant recht heeft op een vergoeding vanuit de Compensatieregeling, en draagt zorg voor de praktische afwerking.
 16. Klachten worden schriftelijk afgehandeld, tenzij klager zelf aangeeft dat de afwikkeling telefonisch plaats kan vinden.
 17. De vervoerder gaat in de afhandelingsbrief zorgvuldig in op alle punten van de klacht. In de afhandelingsbrief betreft hij eventuele eerdere ervaringen/klachten van de klant. De vervoerder doet suggesties voor het vervolg.
 18. In de schriftelijke afhandeling verwijst de vervoerder naar de mogelijkheid tot klachtenafhandeling 2^e lijn (bezwaar bij opdrachtgever) en klachtenafhandeling 3^e lijn (klachtencommissie).
 19. Tussen opdrachtgever en vervoerder vindt periodiek overleg over de klachtenafhandeling plaats, dit ter beoordeling van de opdrachtgever.

Artikel 6 Bezwaar bij opdrachtgever (klachtenafhandeling in tweede lijn)

1. Klagers die niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht door vervoerder kunnen daarover bezwaar indienen bij de opdrachtgever.
2. Klager dient het bezwaar tenminste binnen 30 dagen na ontvangst van de afhandeling van de klacht door vervoerder in te dienen bij de opdrachtgever.
3. Het indienen van een bezwaar kan via de volgende kanalen:
 - a. per e-mail aan de opdrachtgever (via mailadres: bureaudeeltaxi@west-brabant.eu)
 - b. schriftelijk via het postadres van de opdrachtgever:

Regio West-Brabant
t.a.v. Bureau Deeltaxi West-Brabant
Postbus 503
4870 AM Etten-Leur

4. Opdrachtgever maakt een objectieve, neutrale afweging van het bezwaar op basis van de ritdata en/of het verhaal van de klant en verhaal van de vervoerder.
5. Opdrachtgever informeert de klant telefonisch en/of schriftelijk over de afhandeling van het bezwaar.
6. Opdrachtgever registreert de afhandeling van het bezwaar in de dataportal bij de eerder ingediende klacht.

Artikel 7 Klachtencommissie (klachtafhandeling in derde lijn)

Klanten die niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht door vervoerder en bezwaar door opdrachtgever kunnen een beroep doen op de klachtencommissie. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die hoor en wederhoor toepast op de klacht en het bezwaar.

Artikel 7a Samenstelling klachtencommissie

1. Het bestuur van KCV wijst de personen aan die zitting hebben in de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, een inhoudelijk deskundig ambtenaar en een vertegenwoordiger van de klanten. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de vervoerder of bij de opdrachtgever.
3. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van (maximaal) drie jaar. De duur per lidmaatschap wordt zodanig vastgesteld dat ieder jaar één van de benoemingen eindigt. De voorzitter en leden zijn terstond herbenoembaar.
4. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie kunnen door het bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen, als bedoeld in artikel 7:678 BW, op grond waarvan handhaving als voorzitter of lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
5. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie hebben recht op een reiskostenvergoeding. De voorzitter ontvangt per vergadering € 150,- aan vacatiegeld.
6. De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris, zijnde een medewerker van de Regio West-Brabant.

Artikel 7b Taken en bevoegdheden klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tot taak tot een beoordeling te komen van de bezwaren die klagers over de afhandeling van hun klacht in eerste instantie, kenbaar maken. Deze beoordeling kan zo nodig van advies worden voorzien.
2. De klachtencommissie heeft bij de uitvoering van haar taken de bevoegdheid om:
 - klager, de vervoerder en door vervoerder ingeschakelde personeelsleden welke onder verantwoordelijkheid van vervoerder werken en direct betrokken zijn bij de klacht en overige betrokken personen te horen;
 - deskundige(n) in te schakelen;
 - informatie in te winnen en stukken te raadplegen en in te zien voor zover nodig voor de afhandeling van de klacht in tweede instantie, een en ander behoudens de wettelijke regeling persoonsgevoelige informatie.
3. De klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan vervoerder en opdrachtgever over de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de Deeltaxi West-Brabant, op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachten.

Artikel 7c Behandeling van een bezwaar via klachtencommissie / zitting

1. Als een klager niet tevreden is over het resultaat van de afhandeling van de klacht in eerste lijn en het bezwaar in tweede lijn, kan de klager een beroep doen op de klachtencommissie. De klager dient een verzoek hiertoe beargumenteerd en binnen 30 dagen na (schriftelijke) afhandeling van het bezwaar in bij de opdrachtgever.
2. De klachtencommissie neemt bezwaren niet in behandeling:
 - Als blijkt dat over de gedraging of het handelen van een persoon een klacht is ingediend bij een bij wet ingesteld college, dat is belast met tuchtrechtspraak en/of als strafvervolgung is ingezet;
 - In geval van verzoeken tot schadeloosstelling die vallen buiten de reikwijdte van de compensatieregeling.
3. Als een verzoek voor behandeling in de klachtencommissie niet voldoet aan de eisen in lid 1, of als sprake is van een situatie zoals beschreven in lid 2, meldt opdrachtgever de klager dat zijn of haar verzoek niet-ontvankelijk is.
4. Behandeling van een bezwaar door de klachtencommissie is kosteloos.
5. Tijdens de zitting van de klachtencommissie is het beginsel van hoor en wederhoor van klager en vervoerder van toepassing.
6. Tijdens de zitting van de commissie is zowel een vertegenwoordiger van de vervoerder als opdrachtgever aanwezig. Klager kiest zelf of hij bij de zitting aanwezig wil zijn.
7. Klager en vervoerder kunnen zich, als zij dit wensen, laten bijstaan door een advocaat of adviseur. Eventuele kosten voor het inroepen door klager en/of vervoerder van bijstand van een advocaat of adviseur blijven ten laste van klager respectievelijk vervoerder.
8. De behandeling en registratie van gegevens over klager en vervoerder vindt zorgvuldig en vertrouwelijk plaats. De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht over hetgeen hen uit hoofde van hun functie als lid van de commissie, dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.

Artikel 7d Procedure / Oordeel en afhandeling bezwaar via klachtencommissie

1. De klager dient een verzoek in bij opdrachtgever voor het afhandelen van een bezwaar in derde lijn via de klachtencommissie.
2. De secretaris van de klachtencommissie stuurt binnen een week na het verzoek voor afhandelen van het bezwaar in de klachtencommissie een ontvangstbevestiging aan de klager.
3. De secretaris van de klachtencommissie informeert de vervoerder binnen een week over het verzoek voor afhandelen van het bezwaar in de klachtencommissie, en verzoekt vervoerder binnen één week schriftelijk te reageren op het ingediende bezwaar.
4. Als een verzoek tot afhandeling van een bezwaar in derde lijn naar het oordeel van de secretaris van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij klager in de gelegenheid binnen één week alsnog duidelijkheid te verschaffen.
5. De secretaris van de klachtencommissie overlegt vervolgens met de klager over de door hem of haar gewenste verdere behandelwijze en bereidt zo nodig een zitting van de klachtencommissie voor.
6. Als geen verdere behandeling plaatsvindt, informeert de secretaris de klachtencommissie over de afronding van de procedure.
7. Klager, vervoerder alsmede de bij de procedure betrokkenen, die door de klachtencommissie gehoord worden, worden in beslotenheid gehoord.
8. De secretaris van de klachtencommissie draagt zorg voor een verslag van de gevolgde proce-

- dure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen.
9. De secretaris van de klachtencommissie stuurt de beoordeling van de klachtencommissie, eventueel vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk binnen acht weken na ontvangst van het verzoek voor de klachtenafhandeling in derde lijn, toe aan klager, vervoerder en eventueel andere bij de procedure betrokkenen toegezonden. Deze termijn kan eenmaal met ten hoogste acht weken worden verlengd. Als van deze bevoegdheid gebruik wordt gemaakt, stelt de secretaris van de klachtencommissie klager daarvan schriftelijk of telefonisch op de hoogte, voor afloop van eerstbedoelde termijn.
 10. Klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie die het bezwaar in behandeling neemt. Als klager hiertoe besluit, dient hij of zij dit aan de klachtencommissie mede te delen. In dit geval wordt het bezwaar niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.
 11. De vervoerder geeft binnen een maand na het verschijnen van het (niet bindend) oordeel van de klachtencommissie gemotiveerd aan bij opdrachtgever en de klachtencommissie op welke wijze hij uitvoering geeft aan het advies van de klachtencommissie.
 12. Klager of vervoerder wordt/worden in de gelegenheid gesteld de op de klachtenafhandeling in derde lijn betrekking hebbende stukken in te zien, voor zover de vertrouwelijkheid dit toelaat. De klachtencommissie bepaalt of en in hoeverre stukken vertrouwelijk zijn.

Artikel 8 Overige bepalingen

1. Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2024.
2. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij alle aan het deeltaxivervoer West-Brabant deelnemende overheden en wordt op verzoek toegezonden door opdrachtgever.
3. Het klachtenreglement wordt vastgesteld, en kan gewijzigd of ingetrokken worden door de opdrachtgever, in overeenstemming met de vervoerder.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement Deeltaxi West-Brabant 2024'.