

Bijlage 19 Klachtenprocedure

EU-aanbesteding

Vervoercentrale Regio Midden-Brabant.



Datum: 1 mei 2024

Kenmerk: BRMB/AANB/REGIE/2024

Tendernummer: TN 462142

Versie: 5.0

In opdracht van:

Gemeente Tilburg, namens de Stuurgroep Regiovervoer Midden-Brabant.

Klachtenprocedure

Artikel 1. Doelstelling en uitgangspunten

1. Inzicht verkrijgen in afwijkingen bij de uitvoering ten aanzien van systeemkenmerken en de spelregels van Regiovervoer Midden-Brabant om daarmee de uitvoering- en dienstverleningskwaliteit te bewaken, te optimaliseren en bij te sturen in het belang van de gebruikers.
2. Een klacht is een melding van een afwijking in de verleende dienst ten opzichte van de systeemkenmerken en spelregels zoals die beschreven zijn in de folder Regiovervoer Midden-Brabant en Prettig onderweg (leerlingenvervoer), op de website Regiovervoer Midden-Brabant en het vervoerreglement.
3. Een klacht is gegrond wanneer aantoonbaar is vastgesteld dat de verantwoordelijke niet heeft voldaan aan de systeemkenmerken, de spelregels welke beschreven zijn in de folder Regiovervoer Midden-Brabant en Prettig onderweg (leerlingenvervoer), op de website Regiovervoer Midden-Brabant en het vervoerreglement.

Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Iedereen kan een klacht indienen.
2. Een klacht moet binnen 21 dagen na de uitgevoerde rit door de klager bij Regiovervoer Midden-Brabant zijn ingediend.
3. Regiovervoer Midden-Brabant stuurt de klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een email of een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin aangegeven wordt dat deze binnen drie weken een reactie ontvangt. Ook wordt vermeld waar men informatie over de voortgang kan verkrijgen.
4. Klachten kunnen als volgt worden ingediend:
 - a. via de ouderlogin bij Regiovervoer Midden-Brabant (enkel voor leerlingenvervoer)
 - b. telefonisch via de klantenservice van de Regiovervoer Midden-Brabant
 - c. per e-mail naar: #email adres onafhankelijk klachtenmeldpunt
 - d. schriftelijk via de klantenservice van Regiovervoer Midden-BrabantOok klachten over het Regiovervoer Midden-Brabant die vanuit het landelijk klachtenmeldpunt taxi (0900-202 1881) worden doorgeleid, worden in behandeling genomen met inachtneming van dezelfde termijnen.

5. Een schriftelijke klacht dient ten minste te bevatten:
 - a. naam en adres en eventueel het pasnummer van de klager;
 - b. de dagtekening / datum waarop de klacht is ingediend;
 - c. datum en tijdstip van de betreffende rit;
 - d. herkomst- en bestemmingsadres van de rit;
 - e. omschrijving van de klacht;
 - f. handtekening van de klager.
6. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. de klacht te laat is ingediend;
 - b. de klacht niet voldoet aan de bepalingen in deze procedure;
 - c. op de klacht een civiele en/of strafrechtelijke procedure van toepassing is;
 - d. dezelfde klacht, met dezelfde feiten, van de klager nog in behandeling is;
7. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, dan ontvangt de klager binnen vijf werkdagen een gemotiveerde niet-ontvankelijkheidsverklaring.

Artikel 3. Behandeling van een klacht

1. De klantenservice van Regiovervoer Midden-Brabant is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de mondelinge als de schriftelijke klachten.
2. Klachten dienen binnen drie weken na ontvangst bij de klantenservice van Regiovervoer Midden-Brabant te zijn afgehandeld. Als de klacht niet binnen drie weken afgehandeld kan worden, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld. De afhandeling mag maximaal met een periode van drie weken verlengd worden.
3. De klantenservice van Regiovervoer Midden-Brabant stelt een gedegen onderzoek in naar de klacht. Bij dat onderzoek worden bij voorkeur meerdere bronnen geraadpleegd. Mogelijke bronnen van onderzoek zijn:
 - a. het horen van de vervoerder en/of de desbetreffende chauffeur die de rit gereden heeft;
 - b. het horen van medewerkers betrokken bij de organisatie van de Regiecentrale;
 - c. het raadplegen van alle geregistreerde data in het ritregistratiesysteem;
 - d. de bandopname van de ritaanmelding, overige gesprekken m.b.t. de rit en de klachtindiening;

- e. het horen van getuigen, medepassagiers en/of de klager zelf.
- De klantenservice deelt de klager mede welke bronnen zijn geraadpleegd bij de behandeling van de klacht.
4. In een aantal gevallen is het passend dat de Regiecentrale 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 Regiovervoer Midden-Brabant. De klantenservice gaat consequent na of de klant recht heeft op een vergoeding, aan de hand van de bepalingen in het vervoerreglement Regiovervoer Midden-Brabant, en draagt zorg voor de praktische afwerking.
 5. De klantenservice Regiovervoer Midden-Brabant dient in de afhandelingsbrief zorgvuldig in te gaan op alle punten van de klacht, in te spelen op eerdere ervaringen/klachten van de klant, zo nodig suggesties te doen voor het vervolg, en zich te bedienen van goed en helder Nederlands. Daarnaast worden, indien van toepassing, maatregelen genoemd die getroffen zijn om herhaling te voorkomen. Ten slotte wordt uit de afhandelingsbrief duidelijk of de klager in het gelijk wordt gesteld, of wanneer dit niet het geval is, de reden waarom niet.
 6. In de schriftelijke afhandeling dient klantenservice Regiovervoer Midden-Brabant te verwijzen naar de mogelijkheden waartoe de klager zich kan wenden als deze niet tevreden is over de klachtafhandeling in eerste instantie.

Artikel 4. Overige bepalingen

1. Deze klachtenprocedure is van kracht met ingang van 22 juni 2017 tot het moment dat de stuurgroep Regiovervoer Midden-Brabant anders besluit danwel een nieuwe/aangepaste klachtenprocedure vast te stellen.
2. Deze klachtenprocedure kan gewijzigd of ingetrokken worden door de stuurgroep Regiovervoer Midden-Brabant.
3. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij alle aan het Regiovervoer Midden-Brabant deelnemende overheden en wordt op verzoek toegezonden door de klantenservice Regiovervoer Midden-Brabant en is te vinden op de website www.regiovervoermiddenbrabant.nl.