KLACHTENREGELING OMNIBUZZ

Regeling voor behandeling van klachten door Omnibuzz

Omnibuzz
23-09-2026

KLACHTENREGELING OMNIBUZZ

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 Klacht:
a een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging van Omnibuzz of een medewerker werkzaam onder verantwoordelijkheid van Omnibuzz.
b een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging van een door Omnibuzz gecontracteerde vervoerder dan wel een medewerker van de vervoerder.

1.2 Klager: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht wendt tot Omnibuzz dan wel tot de vervoerder en voldoet aan de vereisten zoals genoemd in lid 3.3.

1.3 Centraal meldpunt: een door Omnibuzz ingestelde centraal coördinatie punt waar mondelinge en schriftelijke klachten moeten worden ingediend en dat de procedure van behandeling van ingediende klachten begeleidt en coördineert.

1.4 Omnibuzz: het openbaar lichaam ingesteld bij de gemeenschappelijke regeling Omnibuzz.

1.5 Vervoerder: de uitvoerder van (doelgroepen) vervoer waarmee Omnibuzz namens de aan de Gemeenschappelijke Regeling deelnemende gemeenten een contract gesloten heeft.

1.6 Klachtenadviescommissie: de onafhankelijke commissie die ingediende klachten onderzoekt en adviseert naar aanleiding van haar bevindingen, zoals nader geregeld in “Reglement Klachtenadviescommissie Omnibuzz”.

Artikel 2 Taken centraal meldpunt

1. Het verzamelen van klachten teneinde de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer te bewaken en te optimaliseren en het daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van het vervoer.

2. Het afhandelen dan wel laten afhandelen van een klacht.

Tot de taken van het centraal meldpunt behoren in ieder geval:

- Een volledige registratie van alle ingediende klachten;
- Het verstrekken en verzenden van een ontvangstbevestiging aan de klager binnen drie werkdagen;
- Bepalen of een klacht al dan niet ontvankelijk is;
- Waar nodig opvragen van aanvullende informatie;
- Begeleiden van de procedure van de inhoudelijke behandeling van een klacht.

Artikel 3 Indienen klacht

3.1 Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend, uiterlijk binnen drie weken na het plaatsvinden van de gedraging zoals vermeld in artikel 1.1 onder zowel a als b.

3.2 Een schriftelijke klacht kan worden ingediend per post, per e-mail, de website van Omnibuzz en in de toekomst wellicht andere ontwikkelde communicatiekanalen. De adressen worden opgenomen in een bijlage bij deze regeling.

3.3 Een schriftelijke klacht wordt door of namens klager en bevat tenminste:
- Naam en adres van de klager;
- Uniek kenmerk van (bijv. pasnummer, klantnummer etc.) de klager;
- De dagtekening;
- Datum, tijdstip rit, aard en zakelijke omschrijving van de gedraging waar de klacht betrekking op heeft.

3.4 Bij ongenoegzaamheid van de ingediende bescheiden verzoekt het centraal meldpunt binnen 2 werkdagen na het indienen van de klacht de klager om uiterlijk binnen 5 werkdagen de aanvullende informatie te verstrekken. Indien klager hierop niet reageert, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

3.5 Een mondelinge klacht dient via het daartoe in de bijlage bij deze regeling vermelde telefoonnummer te worden ingediend.

3.6 De ontvangst van een schriftelijke dan wel mondelinge klacht wordt door het centraal meldpunt binnen 3 werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd.

Artikel 4 Klacht niet ontvankelijk

4.1 Een klacht is niet ontvankelijk als:
- De klacht te laat is ingediend;
- De klager geen belanghebbende is;
- De klacht reeds eerder is ingediend en afgehandeld;
- De gedraging aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
- De klacht niet voldoet aan de in deze klachtenregeling genoemde vereisten.

4.2 Indien een klacht niet ontvankelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen vier weken na ontvangstbevestiging door het centraal meldpunt in kennis gesteld.

HOOFDSTUK 2 KLACHTEN GEDRAGINGEN OMNIBUZZ

Artikel 5 Afhandeling klachten aangaande gedragingen Omnibuzz

5.1 Klachten aangaande gedragingen van Omnibuzz dan wel medewerkers van Omnibuzz worden, met inachtneming van de voorgaande artikelen, behandeld overeenkomstig het bepaalde in de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

5.2 Een klager kan overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 9:18 en 9:20

Algemene wet bestuursrecht bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift indienen om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop Omnibuzz zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

HOOFDSTUK 3 KLACHTEN GEDRAGINGEN VERVOERDER

Artikel 6 Afhandeling klachten aangaande gedragingen vervoerders

6.1 Voor klachten met betrekking tot gedragingen van de vervoerder dan wel medewerkers welke werkzaam zijn onder zijn verantwoordelijkheid treedt het centraal meldpunt op als coördinerend secretariaat met betrekking tot administratieve en inhoudelijke behandeling daarvan.

6.2 Een door het centraal meldpunt ontvangen klacht met betrekking tot een vervoerder wordt binnen 3 werkdagen na ontvangst doorgestuurd aan de betreffende vervoerder.

6.3 De vervoerder draagt binnen 15 werkdagen na dagtekening van de door het centraal meldpunt aan de vervoerder verzonden klacht zorg voor een zorgvuldige, schriftelijke afhandeling daarvan. De bevindingen over de klacht van de vervoerder worden, door tussenkomst van het centraal meldpunt, schriftelijk medegedeeld aan de klager.

6.4 Omnibuzz verklaart de klacht van de klager gemotiveerd: gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond.

6.5 Indien de klacht naar het oordeel van Omnibuzz niet afdoende is opgelost of bij het herhaaldelijk terugkomen van dezelfde soort klachten, treedt Omnibuzz in overleg met de vervoerder om tot een andere oplossing te komen.

6.6 In de berichtgeving aan de klager wordt vermeld dat als de klager niet kan instemmen met de wijze van afhandeling van onderhavige klacht, dit schriftelijk aan het centraal meldpunt dient te vermelden.

6.7 Klager en de vervoerder worden vervolgens over de klacht en de afhandeling daarvan gehoord door de klachtenadviescommissie.

6.8 De klachtenadviescommissie brengt aan vervoerder advies uit over de afhandeling van de klacht. Indien de vervoerder het advies van de klachtadviescommissie niet opvolgt, wordt dit door hem gemotiveerd aangegeven.

6.9 Indien de klager zich niet kan verenigen met de klachtenafhandeling en het advies van de klachtadviescommissie, kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij de Geschillencommissie Taxivervoer.

HOOFDSTUK 4 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 7 Overige bepalingen

7.1 De klachtenregeling is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor rekening van degene die de bijstand van een adviseur inroept.

7.2 De klachtenregeling treedt in werking op 01 januari 2026.

7.3 De klachtenregeling wordt op verzoek toegezonden.

7.4 Er is een kwaliteitsregeling van toepassing op het aantal klachten en de klachtafhandeling.

7.5 Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling vraagafhankelijk vervoer Omnibuzz”.

7.6 Omnibuzz draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten, rapporteert jaarlijks het aantal en de aard van de ingediende klachten, hoe ingediende klachten zijn afgehandeld en wat de eventuele gevolgen hiervan zijn voor de dienstverlening door Omnibuzz en de door Omnibuzz gecontracteerde vervoerders.

Vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van Omnibuzz d.d. 29 september 2026

Toelichting

Algemeen

De gemeenschappelijke regeling Omnibuzz werkt zowel in het publieke als in het private belang. Het publieke belang heeft betrekking op het voor de deelnemende gemeenten organiseren van het zogenaamde doelgroepenvervoer. Dit is een publieke taakstelling op basis van wettelijke medebewindsbepalingen bijvoorbeeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning. De doelstelling en taken van Omnibuzz zijn neergelegd in de gemeenschappelijke regeling (met name de artikelen 3 en 4).

Op basis van de doelstelling en taken functioneert Omnibuzz ook waar nodig volgens de regels van de Algemene wet bestuursrecht (= Awb). Dat heeft tot gevolg dat het openbaar lichaam Omnibuzz ook een klachtenregeling dient te hebben overeenkomstig het bepaalde in Hoofdstuk 9 , titel 9.1 van de Awb (Klachtbehandeling door een bestuursorgaan, het zogenaamde intern klachtrecht).

Voor de gebruikers van het doelgroepenvervoer is naast dit interne klachtrecht ook van belang dat er een klachtmogelijkheid geboden wordt met betrekking tot de wijze van opereren van de vervoerders. Deze wijze van opereren ziet zowel op het personeel als het materieel van de vervoerders.

Het openbaar lichaam Omnibuzz rekent het tot zijn taak om in het kader van het organiseren van een kwalitatief goed en doelmatig doelgroepenvervoer een klachtenregeling met betrekking tot de vervoerders op te zetten en de uitvoering daarvan te ondersteunen.

In de Klachtenregeling Omnibuzz zijn daarom zowel het interne klachtrecht als het klachtrecht ten opzichte van de vervoerders opgenomen.

Intern Klachtrecht

Het interne klachtrecht is in de voorliggende regeling gebracht onder de werking van de betreffende bepalingen van de Awb: de afdelingen 9.1.1 en 9.1.2 van titel 9.1.

De klachtenadviescommissie is als gevolg hiervan betrokken bij de behandeling van en de advisering over de ingediende klachten tegen Omnibuzz en de medewerkers daarvan.

In aanvulling hierop is Omnibuzz ook aangesloten bij de Nationale Ombudsman (zie in deze ook artikel 10, lid 4 van de Wet gemeenschappelijke regelingen). Deze voorziening bij de Nationale Ombudsman kan volgens artikel 9:20 Awb dus een aanvulling op de interne klachtenregeling zijn.

Klachtrecht met betrekking tot vervoerder

In beginsel valt de afhandeling van deze klachten onder de verantwoordelijkheid van de betreffende vervoerder. Zoals hiervoor al gesteld, rekent Omnibuzz het tot zijn taak en verantwoordelijkheid deze afhandeling zodanig te ondersteunen dat een zorgvuldige klachtafhandeling geborgd wordt.

Daarom is in deze ook een rol weggelegd voor de Klachtadviescommissie die zo nodig betrokkenen kan horen en mede op basis daarvan aan de vervoerder een advies kan uitbrengen over de afhandeling van een klacht.

Ook hier is uiteindelijk voorzien in een externe instantie voor de klachtbeslissing: de Geschillencommissie Taxivervoer.

BIJLAGE CONTACTGEGEVENS OMNIBUZZ

Algemeen

Postadres: Postbus 99, 6160 AB Geleen
Website: www.omnibuzz.nl

Centraal Meldpunt Klachten (Tel: 0900 – 331 0550)

Bij deze afdeling kunt u terecht voor:

- Indienen van klachten;
- Opvragen van de status van klachten;
- Informatie over klachtencommissie, hoorzitting en bezwaarprocedures.

Openingstijden:

- Maandag t/m vrijdag: 09:00 – 17:00 uur.
- Feestdagen gesloten

E-mail:klachten@omnibuzz.nl