



Bijlage J

<<Concept>> Klachtenprocedure

Behorend bij

Aanbestedingsdocument ten behoeve van

de Europese openbare aanbesteding

Doelgroepenvervoer DUO-gemeenten

Klachtenprocedure

Artikel 1 Begrippenlijst

Reiziger:	Degene die vervoerd of voornemens was te worden vervoerd.
Vervoerder:	(naam vervoerder/s), uitvoerder van de vervoersovereenkomst.
Klacht:	Een klacht is iedere uiting, zowel schriftelijk, mondeling als digitaal, van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin des woords, van de klager.
Klager:	De indiener van de klacht. Dit kunnen zijn: ouders/verzorgers, scholen en instellingen, en naar oordeel van Opdrachtgever ieder ander die direct of indirect met het vervoer dat onder deze klachtenprocedure valt te maken heeft.
Vervoersovereenkomst:	De schriftelijke overeenkomst waarbij vervoerder zich heeft verbonden om het "[naam uitvraag]" uit te voeren.
Opdrachtgever:	[naam].

Artikel 2 Doelstelling klachtenprocedure

1. Het verzamelen van klachten teneinde de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer te bewaken en te optimaliseren en het daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van het vervoer.
2. Het afhandelen dan wel laten afhandelen van een klacht.

Artikel 3 Indienen klacht

1. Een klacht dient binnen drie weken na de bestelde en/of verreden rit door de klager te worden ingediend bij de Vervoerder.
2. Klachten welke niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd.
3. Een mondelinge klacht dient bij het daartoe aangewezen telefoonnummer te worden ingediend: tel. : (n.t.b.) Mondelinge klachten kunnen telefonisch worden ingediend op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur.
4. Daarnaast kunnen er schriftelijk klachten worden ingediend. Een schriftelijke klacht kan bij de Vervoerder worden ingediend. Hiervoor is een "klachtenformulier vervoer" beschikbaar in het voertuig bij de chauffeur. Een klacht kan (indien beschikbaar) eveneens via een webapplicatie/email ingediend worden.
5. De klager ontvangt z.s.m. maar uiterlijk binnen 2 dagen een ontvangstbevestiging.
6. De schriftelijke klacht dient ten minste te bevatten:

- a. naam en adres van klager;
 - b. naam leerling/jeugdige;
 - c. aard en inhoud van de klacht;
 - d. de dagtekening;
 - e. de datum, het tijdstip van de rit;
 - f. evt. naam locatie
7. Een klacht is niet ontvankelijk als:
 - a. de klacht te laat is ingediend;
 - b. de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van de dienstverlening in vervolg op een toegekende verstrekking;
 - c. de gedraging aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - d. de klacht niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten.
8. De Opdrachtgever beoordeelt of een klacht niet ontvankelijk is. De Vervoerder legt concept niet-ontvankelijk verklaringen ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
9. Indien een klacht niet ontvankelijk is, dan dient de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis te worden gesteld.
10. De klager kan informeren naar de status van de klachtafhandeling. Dit kan telefonisch, schriftelijk, via e-mail en (indien beschikbaar) via een webapplicatie/app.

Artikel 4 Klacht afhandeling door de vervoerder, taken en bevoegdheden

1. Een ontvangen klacht wordt, indien en voor zover de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door de Vervoerder, binnen drie werkdagen na ontvangst in behandeling genomen de vervoerder.
2. Indien de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening door de Vervoerder zal de klacht, mits ontvankelijk, worden afgehandeld door de Opdrachtgever.
3. Vervoerder meldt de binnengekomen klachten aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever en Vervoerder spreken hier een werkwijze over af.
4. De Vervoerder draagt binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht zorg voor een zorgvuldige, schriftelijke, afhandeling van deze klacht.
De Opdrachtgever ontvangt een afschrift van de afhandelingsbrief.
5. Indien de klacht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet afdoende is opgelost, treedt de Opdrachtgever, onverlet het bepaalde in lid 6, in overleg met de Vervoerder, om tot een andere oplossing te komen.

6. Bij het niet goed afhandelen van een klacht, d.w.z. zowel klant als Opdrachtgever zijn niet tevreden, kan de Opdrachtgever overgaan tot sancties (waarschuwing en gesprek).
7. Bij het herhaaldelijk terugkomen van dezelfde soort klachten kan gesteld worden dat de verbeteracties onvoldoende zijn ingezet. Ook dan volgen er sancties (waarschuwing en gesprek).
8. De Vervoerder kan de klacht van de klager, gemotiveerd, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.
9. De Vervoerder beschrijft in de afhandelingsbrief welke acties worden ingezet om oorzaken van de gegronde en gedeeltelijk gegronde klachten aan te pakken c.q. de klacht z.s.m. op te lossen.

Artikel 5 Registratie en administratie

1. De Opdrachtgever registreert de klachten en de afhandeling daarvan. De Vervoerder werkt hier aan mee en voert daartoe alle noodzakelijke eigen acties uit.

Artikel 6 Overige bepalingen

1. De klachtenprocedure 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.
2. Deze klachtenprocedure wordt jaarlijks in overleg met de Vervoerder geëvalueerd. Wijzigingen van deze procedure behoeven overeenstemming tussen Opdrachtgever en Vervoerder. Opdrachtgever betreft de ervaringen van klagers bij deze evaluatie.
3. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij de Opdrachtgever. De klachtenprocedure wordt op verzoek toegezonden.
4. De klachtenprocedure treedt in werking op [...].
5. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "[naam nog invullen]".