

Bijlage 4 bij definitief bestek Regiotaxi Holland Rijnland d.d. 5 juli 2010

Klachtenprocedure Regiotaxi Holland Rijnland

ARTIKEL 1. Doelstelling klachtenprocedure

- De klachtenprocedure is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering te bewaken. Daarnaast is het mogelijk dat naar aanleiding van de klachten het vervoersysteem wordt aangepast om nog beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruikers.
- De klachtenprocedure stelt de klant in de gelegenheid een persoonlijke klacht over het systeem te melden.
- Uitgangspunt van de procedure is dat:
 - De reiziger in eerste instantie (dit kan ook via WMO-ambtenaar en/of Holland Rijnland) een persoonlijke klacht indient bij de vervoerder;
 - Indien de afhandeling van de klacht door de vervoerder onbevredigend is, de reiziger in tweede instantie deze klacht indient bij de Geschillencommissie Taxi.

ARTIKEL 2. Indienen klacht

- Een klacht dient binnen twee maanden na de bestelde en/of verreden rit te worden ingediend.
- Het indienen van een klacht kan per e-mail, telefonisch of per post (hiervoor heeft de vervoerder een antwoordnummer beschikbaar).
- Bij de melding dienen minimaal de volgende gegevens te worden vermeld:
 - naam en adres van de reiziger;
 - (indien van toepassing) pasnummer van de reiziger;
 - datum van de rit;
 - vertrektijdstip en –adres;
 - een omschrijving van de klacht;
- De indiener krijgt bij de ontvangstbevestiging een overzicht van het verdere verloop van de procedure.

ARTIKEL 3: Afhandeling van de klacht door de vervoerder

- De vervoerder zorgt voor een adequate afhandeling van de klacht binnen tien werkdagen na ontvangst van de melding.
- Een brief, waarin de klacht door de vervoerder wordt afgehandeld, wordt aan de indiener van de klacht gezonden (per post of per e-mail).
- De vervoerder dient in deze brief de klacht niet-ontvankelijk, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond te verklaren.
- Daarnaast wordt persoonlijk contact met de indiener van de klacht (bijvoorbeeld door een aanvullende telefonische toelichting door de vervoerder) in specifieke gevallen zeer op prijs gesteld.
- Vervoerder draagt zorg voor een goede archivering van originele klachtenbrieven en beantwoordingsbrieven.

ARTIKEL 4: Bezwaar op afhandeling persoonlijke klachten: geschillencommissie taxi

- Indien klager zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling, dan kan binnen drie weken na dagtekening van de schriftelijke afhandeling in eerste aanleg een bezwaarschrift worden ingediend via het projectsecretariaat bij de Geschillencommissie Taxi.

- Indienen kan uitsluitend schriftelijke via postbus 600, 2501 CP Den Haag. Onder duidelijke vermelding van "Geschil Regiotaxi Holland Rijnland".
- Het bezwaarschrift dient door klager te worden ondertekend en bevat tenminste:
 - naam en adres van de reiziger;
 - (indien van toepassing) pasnummer van de reiziger;
 - datum en kenmerk schriftelijke afhandeling in eerste aanleg;
 - een omschrijving van het bezwaar;
 - een kopie van de brief inzake de afhandeling van de klacht.
- Vanaf dat moment wordt de procedure van de geschillencommissie gevolgd.

ARTIKEL 5: Overige bepalingen

- Een indiener van een klacht of bezwaar behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie die de klacht in behandeling neemt, zoals bijvoorbeeld de bevoegde rechter, de Rijksverkeersinspectie of andere daartoe bevoegde instanties / organen.
- Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij alle bij het vervoersysteem betrokken partijen en wordt op verzoek (gratis) toegezonden.
- De klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2011.
- Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Regiotaxi Holland Rijnland"