

## **Klachtenprocedure Regiotaxi Utrecht 2024**

### **Artikel 1. Begripsbeschrijving**

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: reactie van de gebruiker met betrekking tot de dienstverlening van Regiotaxi Utrecht. Zie bijlage 1 voor de definitie van klachten.
- b. Vervolgklacht: reactie van de gebruiker indien deze het niet eens is met de klachtafhandeling in eerste instantie.
- c. Klager: Degene die, mondeling, schriftelijk of digitaal, een klacht of vervolklacht indient over de uitvoering van Regiotaxi Utrecht.
- d. Vervoerder: opdrachtnemer aanbesteding Regiotaxi Utrecht
- e. Opdrachtgevers:
  - Gemeenten
  - Provincie Utrecht.
- f. Klachtenmeldpunt: Onafhankelijk meldpunt (i.c. opdrachtgevers) waar klachten binnenkomen en waar gezorgd wordt voor verwerking van ingekomen klachten.
- g. Geschillencommissie: onafhankelijke commissie die ingekomen vervolklachten behandelt.

### **Artikel 2. Doelstelling klachtenprocedure**

1. Het direct inspelen op geregistreerde klachten door opdrachtgever Regiotaxi Utrecht teneinde de kwaliteit van de uitvoering van Regiotaxi Utrecht te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van Regiotaxi Utrecht.
2. Het conform deze regeling laten registreren en afhandelen van een klacht door vervoerder (dit is de klachtafhandeling in eerste instantie)
3. Het conform deze regeling laten beoordelen en behandelen van de vervolklacht door de vervoerder en indien nodig door de Geschillencommissie (dit is de klachtafhandeling in tweede instantie).

## **DEEL 1 AFHANDELEN VAN KLACHTEN DOOR VERVOERDER**

### **Artikel 3. Indienen klacht bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt Regiotaxi Utrecht**

1. Een klacht moet binnen 3 weken na de bestelde en/of verreden rit schriftelijk, telefonisch of via de website van Regiotaxi Utrecht worden ingediend door de klager of een door de klager aangewezen vertegenwoordiger.
2. Klachten die niet binnen de in lid 1 genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd. Tenzij deze klachten gaan over een ritprijs die na termijn van 3 weken wordt geïncasseerd bij de reiziger. Deze klachten mogen ook buiten de termijn van 3 weken worden ingediend.
3. In het geval dat de klacht schriftelijk wordt ingediend, moet deze gestuurd worden naar het onafhankelijk klachtenmeldpunt Regiotaxi Utrecht (verder te noemen klachtenmeldpunt) per adres: Antwoordnummer 54542, 3504 WB Utrecht.

4. Deze schriftelijke klacht moet door de klager zijn ondertekend en ten minste bevatten:
  - naam en adres van de klager;
  - het pasnummer van de klager (indien van toepassing en bekend);
  - datum en tijdstip van de rit waarover de klacht gaat;
  - de reden waarom een klacht wordt ingediend. Deze reden moet omschreven worden;
  - datum van de brief.
5. In het geval dat de klacht telefonisch wordt ingediend, moet de indiener bellen naar het onafhankelijk klachtenmeldpunt via nummer: 088-0025488.
6. Indien de klacht per ongeluk rechtstreeks is ingediend bij de vervoerder of een van de opdrachtgevers, dan dient deze de klacht door te sturen naar het klachtenmeldpunt.
7. Voor een bestelde en/of verreden rit wordt slechts één klachtnummer aangemaakt. Het is mogelijk dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat.
8. De ontvangst van een klacht wordt door het klachtenmeldpunt binnen 3 werkdagen aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging is opgenomen welke partij voor de afhandeling van de klacht zal zorgen.
9. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
  - de klacht te laat is ingediend;
  - de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Regiotaxi Utrecht;
  - dezelfde klacht van de klager nog in behandeling is;
  - de klacht van klager al eerder in behandeling is geweest bij de Geschillen commissie en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - de klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - de klacht niet voldoet aan de in dit artikel genoemde vereisten.
10. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis gesteld.
11. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesties die direct tussen klager en vervoerder spelen. Ook kunnen klachten geen betrekking hebben op geleden vervolgschade ten gevolge van verminderde kwaliteit in de dienstverlening van Regiotaxi Utrecht. Vanwege de bewaking van de kwaliteit van Regiotaxi Utrecht, registreert het klachtenmeldpunt de schademeldingen in het klachtensysteem en stuurt vervolgens ter afhandeling door aan de vervoerder.

#### **Artikel 4. Klachtafhandeling door klachtenmeldpunt en vervoerder**

1. Het klachtenmeldpunt registreert de klacht en beoordeelt welke partij (klachtenmeldpunt, vervoerder, gemeente) de klacht of de deelklacht moet behandelen (Bijlage 1).

2. Afhankelijk van de in lid 1 genoemde beoordeling wordt een door het klachtenmeldpunt ontvangen klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst elektronisch doorgestuurd aan de behandelende partij.
3. Klachten die betrekking hebben op meerdere partijen worden gesplitst en de partijen krijgen daarbij de opdracht om dat deel van de klacht te behandelen dat betrekking heeft op de dienstverlening van betreffende partij.
4. De behandelende partij zorgt binnen 10 werkdagen voor een zorgvuldige, schriftelijke afhandeling van de klacht. Een afschrift van de brief, waarin de klacht door de behandelende partij wordt afgehandeld, wordt toegevoegd aan het online klachtverwerkingssysteem.
5. Klachten die online zijn ingediend, mogen ook per e-mail worden afgehandeld. Deze afhandelingsmail moet ingevoerd worden in het online klachtverwerkingssysteem.
6. De behandelende partij (klachtenmeldpunt, vervoerder) moet de klacht van klager, gemotiveerd niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. In het geval een klacht uit deelklachten bestaat, dient de behandelende partij op iedere deelklacht gemotiveerd in te gaan.
7. Al naar gelang de gegrondheid van de klacht, kan de behandelende partij al dan niet een genoegdoening toekennen welke in redelijke verhouding staat tot de ernst van de klacht.
8. Een klacht is gegrond wanneer een of meer van de deelklachten gegrond is. In dat geval kan er per klacht slechts éénmaal de in het vorige lid genoemde passende compensatie vergoed worden.
9. In de brief of e-mail naar de klager moet het volgende staan:  
Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van deze klacht, kunt u met opgave van redenen binnen 3 weken na verzenddatum van deze brief of e-mail schriftelijk een vervolklacht sturen naar het klachtenmeldpunt Regiotaxi Utrecht per adres: Antwoordnummer 54542, 3504 WB Utrecht.
10. Het klachtenmeldpunt neemt met de vervoerder contact op over de vervolklacht en probeert tot een oplossing te komen. De klager krijgt binnen 21 werkdagen bericht op zijn vervolklacht.
11. Indien een oplossing op de vervolklacht niet mogelijk is dan kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Taxivervoer  
[www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer)

## **Artikel 5. Tussenbeoordeling klachten door de opdrachtgever**

1. Gelet op de doelstelling genoemd in artikel 2 lid 1, heeft de opdrachtgever de bevoegdheid de kwaliteit van de klachtafhandeling, zoals genoemd in artikel 4, te beoordelen.

2. De opdrachtgever kan besluiten om een klacht "gegrond maar niet verwijtbaar" te verklaren. Alleen de opdrachtgever heeft deze bevoegdheid en doet dit altijd in overleg met de behandelende partij.
3. De opdrachtgever heeft de bevoegdheid om een klacht, die door de behandelende partij ongegrond is verklaard, alsnog te veranderen in een gegronde klacht. Dit mag alleen wanneer de door de behandelende partij reeds eerder (realtime) aangeleverde gegevens afwijken van hetgeen in de klachtafhandeling aan de orde is gekomen of wanneer de eisen uit het bestek niet zijn nageleefd. De opdrachtgever stelt de behandelende partij hiervan in kennis.
4. De behandelende partij handelt dan binnen 5 werkdagen de klacht verder af conform artikel 4.

### **Artikel 10. Overige bepalingen**

1. De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager.
2. Deze klachtenprocedure kan door opdrachtgever worden gewijzigd.
3. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij het klachtenmeldpunt en wordt op verzoek toegezonden. Verzoeken tot toezending dienen gericht te zijn aan het klachtenmeldpunt.
4. De klachtenprocedure treedt in werking op 1-9-2024.
5. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Regiotaxi Utrecht 2024 versie 2.0".

## **Bijlage 1: Definitie klacht en registratie van klachten**

Een klacht is een reactie van de gebruiker met betrekking tot de dienstverlening, gebaseerd op de contracten Regiotaxi Utrecht.

Als één rit meerdere klachten oplevert voor één klant dan telt dit als één klacht. Wanneer in een klacht meerdere ritten worden beschreven (bijvoorbeeld een heen- en een terugreis) dan wordt dit ook als meerdere klachten geregistreerd.

De volgende zaken worden doorgestuurd zonder dat ze geregistreerd worden als klacht:

- Een compliment aan de vervoerder wordt naar de betreffende vervoerder gestuurd.
- Klachten die een reactie zijn op het beleid van de gemeenten (bijvoorbeeld toekenning van het aantal te reizen kilometers per jaar of vragen over inkomensgrenzen) worden doorgestuurd naar de betreffende gemeente. Deze reacties worden niet geregistreerd als klacht.
- Klachten die gaan over een andere vervoersvorm (bijvoorbeeld Valys) worden ook niet geregistreerd als klacht, maar de klant wordt wel doorverwezen naar de juiste instantie voor het indienen van een klacht.

Een klacht wordt niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaard door het klachtenmeldpunt of de vervoerder. Indien er twijfel is, wordt hiervoor contact opgenomen met de opdrachtgever. Een klacht is gegrond als deze betrekking heeft op het niet nakomen van de eisen van het Programma van Eisen Regiotaxi Utrecht.