

# Klachtenregeling

## Publiek Vervoer Groningen Drenthe

Betreffende vervoer voor Wmo-pashouders en hubtaxi

Versie 9 april 2018

# Doel en strekking van de klachtenregeling Publiek Vervoer Groningen Drenthe

De klachtenregeling Publiek Vervoer Groningen Drenthe is bedoeld om rechten en plichten vast te leggen voor: gebruikers, Opdrachtnemers en Opdrachtgevers. Het betreft de uitvoering van publiek vervoer voor Wmo-pashouders en hubtaxi. Een goed functionerende klachtenregeling biedt daarnaast goed inzicht in de dienstverlening. Dit inzicht wordt gebruikt om de kwaliteit van publiek vervoer verder te verbeteren.

## Artikel 1 Definities algemeen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. **Indicatie doelgroep**

Indicatie die een persoon krijgt van een gemeentelijke overheid om -onder voorwaarden- gebruik te kunnen maken van specifieke voorzieningen zoals in dit reglement beschreven vervoer.

b. **Klachtencommissie**

Groep van ervaren personen in een bepaalde branche die problemen oplost zonder dat de rechter erbij komt.

c. **Gesprek**

Bijeenkomst georganiseerd door de klachtencommissie waarin partijen hun standpunt over een verzoek mondeling kunnen toelichten en op elkaars standpunt kunnen reageren.

d. **Hubtaxi**

Aanvullend vervoervoorziening voor reizigers zonder indicatie.

e. **Indiener / klager**

Persoon die de klacht indient.

f. **Klachtenloket Publiek Vervoer**

Onafhankelijk klachtenloket voor de gebruikers. Toezicht op de afhandeling van de klacht ligt bij team Publiek Vervoer.

g. **Klacht**

Een gerichte uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de (niet) geleverde dienst inzake vervoer voor Wmo-pashouders of hubtaxi dan wel de wijze waarop de dienst is uitgevoerd. Hierop verwacht de Indiener een reactie. Deze reactie komt schriftelijk, per mail of per telefoon (via team Publiek Vervoer) van de Opdrachtnemer of

Opdrachtgever. Deze klachtenregeling ziet niet op klachten omtrent de door de gemeente verstrekte indicatie.

**h. Klankbordgroep Publiek Vervoer Groningen Drenthe**

De klankbordgroep Publiek Vervoer Groningen Drenthe is een centraal overlegorgaan gevormd door (vertegenwoordigers van) gebruikers van het publiek vervoer. Team Publiek Vervoer overlegt met de klankbordgroep over regio overstijgende zaken.

**i. Leerlingenvervoer**

Het vervoer van leerlingen die -op grond van de Verordening Leerlingenvervoer- daarvoor in aanmerking komen. Deze Verordening is per gemeente vastgesteld.

**j. Onbevoegdverklaring**

Schriftelijke verklaring dat een persoon/instantie niet bevoegd is om (bepaalde) rechtshandelingen te verrichten.

**k. Opdrachtgevers**

De gemeenten in het desbetreffende perceel en het OV-bureau Groningen Drenthe, die de opdracht hebben gegund aan Opdrachtnemer.

**l. Opdrachtnemer**

De inschrijver die de aanbesteding gegund heeft gekregen, op basis van de in de aanbestedingsprocedure genoemde criteria.

**m. OV**

Openbaar Vervoer, volgens de Wet Personenvervoer 2000.

**n. OV-bureau Groningen Drenthe**

Het OV-bureau Groningen Drenthe is een overheidsorgaan. Het is gevormd door een gemeenschappelijke regeling tussen de provincies Groningen en Drenthe en de gemeente Groningen. Taak: het organiseren, beheren en ontwikkelen van het openbaar vervoer per bus in de provincies Groningen en Drenthe.

**o. Publiek vervoer**

In publiek vervoer spelen de volgende vervoersvormen een rol:

- Vervoer voor Wmo-pashouders;
- Vervoer voor leerlingen (met een indicatie);
- Vervoer in het kader van de Participatiewet;
- Hubtaxi;
- Buurtbussen;
- Lokaal vervoer.

p. **Publiek Vervoer Groningen Drenthe**

In de samenwerkingsorganisatie Publiek Vervoer Groningen Drenthe zitten alle gemeenten in beide provincies. Het is een zogeheten Gemeenschappelijke Regeling (GR). Er wordt nauw samengewerkt met de Provincies Groningen en Drenthe en het OV-bureau Groningen Drenthe.

q. **Publiek vervoerpas**

Een pas op naam en klantnummer, voor personen met een Wmo-indicatie. Zij kunnen op vertoon van deze pas onder de 'spelregels Publiek Vervoer voor Wmo-pashouders' reizen.

r. **Regiovervoerder**

Onderneming die rijdt voor/met een vervoersvorm vallend onder Publiek Vervoer in Groningen en/of Drenthe. Deze onderneming valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Het kan ook de Opdrachtgever zelf zijn.

s. **Schadeclaim**

Eis tot schadevergoeding.

t. **Team Publiek Vervoer**

Uitvoerende organisatie van Publiek Vervoer Groningen Drenthe. Taken zijn: contractbeheer, beleidsadvisering, monitoring en doorontwikkeling.

u. **Vervoer in de Participatiewet**

Iedereen die kan werken maar daarbij ondersteuning nodig heeft, valt sinds 1 januari 2015 onder de Participatiewet. De Participatiewet vervangt de Wet werk en bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong). Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet en kunnen in dit kader een vervoersvoorziening treffen, zoals het verzorgen van vervoer van en naar het werk.

v. **Werkdagen**

Als werkdagen worden aangemerkt: maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag (oftewel alle dagen van de week behalve het weekend), met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

w. **Wmo**

Wet maatschappelijke ondersteuning. Officieel heet deze wet Wmo 2015.

x. **Wmo-reiziger**

Reiziger met een Wmo-indicatie. Deze indicatie is vastgesteld door de gemeente waar de reiziger ingeschreven staat.

y. **Wmo-vervoer**

Vervoer voor reizigers met een Wmo-indicatie.

## Artikel 2: Functionele eisen aan de klachtenregeling

- a. Wanneer iemand overweegt een klacht in te dienen zullen de regiovervoerder en/of de Opdrachtgever de (potentiële) Indiener van een klacht ondersteunen:
1. met het aanreiken van de mogelijke kanalen om een klacht in te dienen (telefoonnummer, webadres, formulier) en/of;
  2. met het aannemen van de klacht in het klachtensysteem en/of;
  3. het verstrekken van informatie over de klachtenprocedure en de klachtenregeling.
- b. Opdrachtnemers zorgen ervoor dat in elk vervoermiddel dat ingezet wordt voor publiek vervoer en op ieder kantoor het volgende beschikbaar is: informatie over de manieren waarop klachten kunnen worden ingediend, de klachtenprocedure en de klachtenregeling.
- c. Op de website [www.publiekvervoer.nl](http://www.publiekvervoer.nl) kan de klant snel en eenvoudig naar de webpagina Complimenten & Klachten gaan. Op deze pagina staat hoe men een compliment of klacht kan indienen, een korte beschrijving van de procedure en kan de klant de klachtenregeling downloaden. Alle opdrachtgevers en opdrachtnemers verwijzen naar deze website, zodat de klant altijd de meest actuele informatie kan inzien.
- d. De Opdrachtnemer(s) en de Opdrachtgever(s) vermelden actuele en goed begrijpelijke informatie, alsmede contactgegevens, op de website en in het informatiemateriaal. Het informatiemateriaal wordt tevoren ter goedkeuring voorgelegd aan team Publiek Vervoer.

## Artikel 3: Indienen van een klacht

Klachten moeten ingediend zijn binnen 15 werkdagen na de bestelde en/of verreden rit door de Indiener van de klacht:

- a. Klachten over het publiek vervoer voor Wmo-pashouders of de hubtaxi kunnen via het klachtenloket Publiek Vervoer worden ingediend. Dit kan via:
- het (gratis) telefoonnummer 0800 400 20 30 (tijdens werkdagen tussen 08.30-17.00 uur);
  - via een online klachtenformulier op [www.publiekvervoer.nl](http://www.publiekvervoer.nl);

- via een papieren klachtenformulier dat op genoemde website gedownload kan worden.
- b. Als gedurende de looptijd van de vervoerovereenkomst nieuwe communicatietechnieken beschikbaar komen, zal team Publiek Vervoer met de reizigersvertegenwoordiging onderzoeken of het zinvol is deze te gebruiken voor klachtaanname.
- c. Een klacht dient ten minste onderstaande gegevens te bevatten:
  - naam en adres van de Indiener;
  - telefoonnummer en/of e-mailadres;
  - de datum van indienen;
  - waar van toepassing: het klantnummer dat de reiziger van de gemeente heeft verkregen en dat staat op zijn/haar Publiek vervoerpas;
  - een omschrijving van de klacht: ritgegevens, omschrijving van situatie en verwoording van de klacht;
  - bij een schriftelijk ingediende klacht dient deze te zijn ondertekend door de Indiener.
- d. Als de Indiener onvoldoende of incomplete informatie heeft gegeven of als er meer informatie gewenst is, vraagt team Publiek Vervoer om verduidelijking bij de Indiener. Dit gebeurt telefonisch of per mail.
- e. Een klacht, wordt uiterlijk twee werkdagen na het indienen, door Team Publiek Vervoer aangeboden aan de verantwoordelijke partij die de klacht inhoudelijk moet behandelen. Deze klacht moet wel ingediend zijn via de genoemde kanalen bij Artikel 3, punt a. en betrekking hebben op het vervoer voor Wmo-pashouders of hubtaxi.
- f. De Indiener ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van het team Publiek Vervoer.

#### Artikel 4: Afhandeling van een klacht

- a. Klachten worden afgehandeld via een van de volgende kanalen: telefonisch, per post of per mail.
- b. Iedere ontvangen klacht wordt geregistreerd en gerubriceerd, volgens een indeling die door de Opdrachtgevers is opgesteld.
- c. Een klacht over het vervoer voor Wmo-pashouders of hubtaxi, wordt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na het indienen, door de verantwoordelijke partij die de klacht inhoudelijk moet behandelen, afgehandeld. De reactie op de klacht wordt door de verantwoordelijke partij aangeboden aan team Publiek Vervoer.

- d. Team Publiek Vervoer beoordeelt de inhoudelijke reactie op de klacht en kan daarbij om nadere informatie of verklaring vragen bij de verantwoordelijke partij.
- e. Team Publiek Vervoer verstuurt de inhoudelijke reactie naar de Indiener, uiterlijk binnen 6 weken na datum van indienen.
- f. Vanuit het klachtenloket krijgen betrokken Opdrachtgevers een melding bij afhandeling. Opdrachtgevers hebben inzicht in de wijze van de afhandeling.
- g. Team Publiek Vervoer rapporteert periodiek aan de Opdrachtgevers. De rapportage bevat: aard, aantal en afhandeling van de klachten.
- h. De Indiener krijgt naast een inhoudelijke reactie op de klacht (brief of e-mail), ook informatie over wat hij kan doen als hij het niet eens is met de reactie.

## Artikel 5: Indiening klacht bij de klachtencommissie

- a. Als Indiener het niet eens is met de klachtafhandeling kan de Indiener binnen 10 werkdagen -na ontvangst van de schriftelijke afhandeling als bedoeld in Artikel 4.- een verzoek indienen bij de Klachtencommissie Publiek Vervoer Groningen Drenthe om opnieuw naar de klacht te kijken.

Een dergelijk verzoek dient te worden verzonden aan de Klachtencommissie Publiek Vervoer Groningen Drenthe (adres zie website Publiek Vervoer).

- b. Een verzoek bevat tenminste:
  - naam en adres van de Indiener van de klacht;
  - de datum van indienen;
  - telefoonnummer en e-mailadres;
  - de feiten waartegen het verzoek zich richt;
  - de reden waarom de Indiener zich niet met de klachtafhandeling kan verenigen;
  - een kopie van de brief van team Publiek Vervoer over de afhandeling van de klacht;
  - wanneer een verzoek schriftelijk wordt ingediend dient deze te zijn ondertekend door de Indiener.
- c. Een verzoek moet in de officiële taal Nederlands worden ingediend.

## Artikel 6: Klachtencommissie

- a. Een verzoek als bedoeld in Artikel 4 en 5 over Wmo-vervoer en hubtaxi wordt behandeld door de Klachtencommissie Publiek Vervoer Groningen Drenthe.

- b. De Klachtencommissie bestaat uit drie leden, te weten:
- Eén lid aan te wijzen door de Opdrachtgever(s);
  - Eén lid aan te wijzen door de Opdrachtnemers(s);
  - Eén onafhankelijk voorzitter, die niet werkzaam mag zijn bij of onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemers(s) of de Opdrachtgever(s). Deze persoon wordt aangewezen door de twee andere leden. Zij zijn geadviseerd door leden van de Klankbordgroep Publiek Vervoer Groningen Drenthe.
- Bij afwezigheid van de voorzitter fungeert een van beide andere leden als voorzitter. Deze plaatsvervangend voorzitter wordt aangewezen door de commissieleden in onderling beraad.
- c. De Klachtencommissie mag de klacht behandelen als tenminste twee leden aanwezig zijn.
- d. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een onafhankelijk secretaris, die dus niet in dienst is bij Publiek Vervoer, een van de vervoerders of een van de gemeenten.

## Artikel 7: Registratie en ontvangstbevestiging

- a. De secretaris van de Klachtencommissie stuurt Indiener schriftelijk een ontvangstbevestiging. Deze bevestiging bevat tenminste:
- het verdere verloop van de procedure;
  - verwachte reactieperiode;
  - gegevens van de contactpersoon met wie de Indiener contact kan opnemen (veelal de secretaris van de commissie).

## Artikel 8: Vooronderzoek

De secretaris bereidt de behandeling van het verzoek voor en mag daarvoor nadere inlichtingen inwinnen bij de Indiener, de Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever. Alle genoemde partijen zijn verplicht om volledig mee te werken aan een verzoek van de secretaris.

## Artikel 9: Niet-ontvankelijkheid en onbevoegd verklaring

- a. De klacht over de klachtafhandeling wordt niet in behandeling genomen (oftewel de Indiener is niet ontvankelijk in zijn klacht) indien:



- de gegevens die nodig zijn volgens artikel 5 niet zijn aangeleverd en dat nog steeds niet zijn 14 dagen nadat de Indiener op deze tekortkoming is gewezen.
  - het een klacht is die al eerder door de Indiener is ingediend en waar de Klachtencommissie al een uitspraak over heeft gedaan.
  - het verzoek zich richt tegen het vervoersysteem (de wijze van organiseren van het doelgroepenvervoer) op zich.
  - reiziger niet zelf het verzoek indient en de Indiener die namens de reiziger indient geen toestemming heeft gekregen van de reiziger dit te doen.
  - als het onderwerp van de klacht niet rechtstreeks verband houdt met Wmo-vervoer of hubtaxi.
- b. Als een verzoek niet in behandeling wordt genomen, dan stuurt de secretaris de Indiener schriftelijk een bericht. Dit doet hij uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van het verzoek.
- c. De Klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over aansprakelijkheid. De commissie is hiervoor niet bevoegd. Als een schadeclaim onderdeel is van een verzoek, dan zal het bezwaar zonder het gedeelte over de schadeclaim worden behandeld.

## Artikel 10: In Gesprek

- a. De Klachtencommissie behandelt het verzoek. De Indiener, Opdrachtnemer(s) en/of Opdrachtgever(s) kunnen hun standpunt kenbaar maken aan de commissie tijdens een Gesprek en kunnen daarbij op elkaars standpunt reageren.
- b. Een Gesprek wordt geleid door de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter van de Klachtencommissie.
- c. Als de Indiener geen Gesprek wil, hoeft dat ook niet.
- d. Van het Gesprek wordt een verslag gemaakt dat aan het dossier wordt toegevoegd.
- e. Wordt het verzoek (deels) gegrond verklaard dan worden de reiskosten van degene die het gesprek voert vergoed.

## Artikel 11: Termijn waarbinnen de commissie advies geeft

- a. De Klachtencommissie komt elk kwartaal bijeen om de binnengekomen verzoeken te behandelen. Binnen 13 weken (65 werkdagen) nadat het verzoek volledig is ingediend,

wordt een bindend advies gegeven door de Klachtencommissie. Dit advies wordt gegeven aan alle bij de klacht op de klachtafhandeling betrokken partijen.

- b. De Klachtencommissie kan het uitbrengen van een bindend advies maximaal 4 weken uitstellen. Als hij dit doet dan ontvangen zowel Indiener, als de Opdrachtnemer(s) als de Opdrachtgever(s) hiervan schriftelijk bericht.

## Artikel 12: Inhoud van het advies

- a. De uitspraak van de Klachtencommissie is een bindend advies voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- b. De Indiener ontvangt van de Klachtencommissie schriftelijk:
  - het bindend advies;
  - de motivatie (waarom hij dit advies geeft);
  - of het ingediende verzoek terecht is of niet;
  - wie wat met het advies moet doen.
- c. De Opdrachtnemer(s) en Opdrachtgever(s) ontvangen een kopie van de onder Artikel 12 punt b. genoemde zaken.

## Artikel 13: Overige punten

- a. De Indiener mag de klacht op de klachtafhandeling op elk gewenst moment bij een andere organisatie indienen, zoals bijvoorbeeld de Rijksverkeersinspectie of de (gemeentelijke) ombudsman. Als de Indiener dit doet, dan moet hij/zij dit direct aan de Klachtencommissie melden. Dit kan per mail of per post.
- b. Op het moment dat de Indiener meldt dat er een bezwaar of klacht is ingediend bij een andere organisatie, wordt het verzoek van de Indiener niet verder behandeld. De procedure stopt.
- c. De Indiener kan gratis een klacht indienen. Eventuele kosten die de Indiener maakt voor een adviseur zijn voor eigen rekening.
- d. De Klachtencommissie maakt elk kwartaal een verslag, waarin staat wat zij heeft gedaan. Dit wordt gestuurd naar team Publiek Vervoer en wordt verder niet verspreid door de commissie.
- e. De inhoud van de rapportages zijn vertrouwelijk. Team Publiek Vervoer verwerkt daarom punten in het verslag van de Klachtencommissie geanonimiseerd in rapportages.

- f. De Klachtenregeling Publiek Vervoer Groningen Drenthe kan op elk moment worden gewijzigd. Elke wijziging zal worden voorgelegd aan de Klankbordgroep.
- g. De Klachtenregeling Publiek Vervoer Groningen Drenthe kan worden ingezien en gedownload op de website [www.publiekvervoer.nl](http://www.publiekvervoer.nl) en kan ook worden opgevraagd via [info@publiekvervoer.nl](mailto:info@publiekvervoer.nl).
- h. Deze Klachtenregeling Publiek Vervoer Groningen Drenthe is van kracht vanaf 9 april 2018.