

Klachtenprocedure Avan

Aanvullend openbaar vervoer regio Arnhem Nijmegen
1 november 2017

Inhoudsopgave

<u>Hoofdstuk 1</u> <u>Algemeen</u>	3
<u>Hoofdstuk 2</u> <u>Klachten</u>	3
<u>Hoofdstuk 3</u> <u>Geschillencommissie Avan</u>	5
<u>Hoofdstuk 4</u> <u>Overige</u>	8

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begrippen

1. **Avan:** de naam voor het regionale systeem voor doelgroepenvervoer.
2. **Klachtenmeldpunt:** een door de Vervoersorganisatie ingestelde onafhankelijke organisatie, die de klachten ontvangt en invoert in een (online) database van een klachtverwerkingssysteem van de Regiecentrale.
3. **Regiecentrale:** de private partij die de regiefunctie voor Avan uitvoert (o.a. informatieverstrekking, ritaanname, ritplanning, monitoring uitvoeringskwaliteit en gedelegeerd opdrachtgeverschap naar vervoerders) en klachtenbehandeling in eerste aanleg.
4. **Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen:** de bedrijfsvoeringsorganisatie voor uitvoering van taken in het kader van het (aanvullend) doelgroepenvervoer voor de deelnemende gemeenten, hierna te noemen de Vervoersorganisatie.
5. **Geschillencommissie Avan:** een onafhankelijke commissie van de Vervoersorganisatie die een door klager ingediend bezwaarschrift – tegen een beslissing van de Regiecentrale – onderzoekt, behandelt en een bindend besluit neemt.
6. **Klager:** de reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger.
7. **Bezwaarschrift:** een klacht tegen de wijze van afhandeling van een klacht door de Regiecentrale.

Artikel 2 Doelstelling

1. De klachtenprocedure stelt de reiziger in de gelegenheid een klacht over het vervoer van Avan te melden.
2. De klachtenprocedure is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van het vervoersysteem.
3. Het conform deze regeling afhandelen van een klacht door de Regiecentrale (in overleg met vervoerders) en (na bezwaar) door de Geschillencommissie Avan.

Hoofdstuk 2 Klachten

Artikel 3 Het onafhankelijk klachtenmeldpunt

1. De Vervoersorganisatie maakt gebruik van een onafhankelijk klachtenmeldpunt. Het klachtenmeldpunt zorgt voor het invoeren van klachten.

Artikel 4 Indienen klacht bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt

1. Een klacht moet binnen vier weken (28 dagen) na de datum waarop de rit is besteld (indien het een klacht over het telefonisch bestellen van ritten betreft) of de bestelde rit is gereden of had moeten worden gereden (indien het een klacht over de uitvoering van het vervoer betreft) bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt worden ingediend door de klager.
2. Een klacht die niet binnen de in lid 1 genoemde termijn is ingediend wordt als niet-ontvankelijk beschouwd.
3. De klager kan een klacht op de volgende wijze indienen bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt:
 - telefonisch tussen 9.00 en 17.00 uur (telefoonnummer 0900 – 500 50 50)
 - via het online klachtenformulier (via de website www.avan-vervoer.nl)
 - per brief (zie voor adresgegevens de website www.avan-vervoer.nl)
 - door middel van een klantreactiekaart (verkrijgbaar in het voertuig)
4. Indien de klacht per brief of e-mail wordt ingediend moet deze klacht tenminste de volgende informatie bevatten:
 - NAW-gegevens van klager
 - Dagtekening
 - Pasnummer van klager (indien in bezit van klantenpas)
 - Datum en tijdstip van het telefoongesprek of de rit waarover de klacht gaat
 - Een duidelijke omschrijving waarom de klacht wordt ingediend.
5. Indien de klacht schriftelijk of per e-mail is ingediend, ontvangt klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht van het onafhankelijk klachtenmeldpunt een schriftelijke bevestiging.
6. Indien een klacht per abus rechtstreeks is ingediend bij de Regiecentrale of een gemeente, dan dient deze klacht te worden doorgestuurd aan het onafhankelijk klachtenmeldpunt.
7. Indien een klacht over beleid of indicatie per abus rechtstreeks bij de Regiecentrale of het onafhankelijk klachtenmeldpunt wordt ingediend, dan dient deze klacht te worden doorgestuurd aan de gemeente.
8. Voor een bestelde of gereden rit wordt slechts één klachtnummer aangemaakt. Het kan zijn dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat. Als voor één rit geldt dat de klager zowel een klacht heeft over de Regiecentrale als over de uitvoering van het vervoer dan moeten wel twee klachtnummers worden aangemaakt.
9. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
 - De klacht te laat is ingediend
 - De klacht geen betrekking heeft op het boeken van een rit bij de Regiecentrale of het uitvoeren van een rit door Avan
 - Dezelfde klacht van klager nog in behandeling is
 - De klacht van klager al eerder in behandeling is geweest bij de Geschillencommissie van Avan 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 artikel 4 lid 3 en 4 genoemde vereisten
 - De klacht betrekking heeft op een schadeclaim.

10. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht in kennis gesteld door de Regiecentrale.
11. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesties die direct tussen klager en veroorzakende partij (vervoerder) spelen.

Artikel 5 Klachtafhandeling door de Regiecentrale

1. De Regiecentrale is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. De Regiecentrale draagt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht zorg voor een zorgvuldige schriftelijke afhandeling van deze klacht in voor de klant begrijpelijke termen. Bij klachten over de uitvoering wordt de betreffende vervoerder bij de klachtafhandeling betrokken. Een afschrift van de brief, waarin de klacht door de Regiecentrale wordt afgehandeld, wordt toegevoegd aan het online klachtverwerkingssysteem.
2. De Regiecentrale kan de klacht van klager niet-ontvankelijk, gemotiveerd gegrond of ongegrond verklaren. Indien een klacht uit meerdere deelklachten bestaat, kunnen ook de deelklachten afzonderlijk gegrond of ongegrond worden verklaard.
3. De Regiecentrale kan al naar gelang de gegrondheid van de klacht aan klager al dan niet (een deel van) de ritprijs vergoeden (als de klager die niet eerder al heeft teruggekregen).
4. De Regiecentrale meldt in de afhandelingsbrief dat, indien klager zich niet kan verenigen met de uitkomst van de klacht, klager bezwaar kan aantekenen bij de Geschillencommissie Avan.
5. Indien de Regiecentrale verzuimt schriftelijk op de klacht te reageren, dan kan de klager na afloop van de termijn van vier weken na verzending van de klacht een bezwaarschrift bij de Geschillencommissie Avan indienen.

Hoofdstuk 3 Geschillencommissie Avan

Artikel 6 Procedure van bezwaar bij de Geschillencommissie Avan

1. Indien een klager zich niet kan verenigen met de uitkomst van klachtafhandeling door de Regiecentrale als bedoeld in artikel 5, kan klager binnen drie weken na dagtekening van de schriftelijke afhandeling door de Regiecentrale, een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij (het secretariaat van) de Geschillencommissie Avan. Adres: Eusebiusbuitensingel 53, 6828 HZ Arnhem.
2. Klager kan door de Geschillencommissie Avan in zijn bezwaar niet-ontvankelijk worden verklaard indien de Regiecentrale de klacht/alle klachten van de klager gegrond heeft verklaard.
3. Indien de Regiecentrale heeft verzuimd schriftelijk op de klacht te reageren, dan kan de klager na afloop van de termijn van vier weken na verzending van de klacht een bezwaarschrift bij de Geschillencommissie Avan indienen.
4. Het bezwaar moet door de klager per brief worden ingediend en worden ondertekend en moet tenminste bevatten:
 - Naam en adres van de klager

- Telefoonnummer van de klager
- Dagtekening
- Pasnummer van klager (indien in bezit van klantenpas)
- Het klachtnummer
- De datum en het tijdstip van de ritreservering of de rit waarover het bezwaar wordt ingediend
- Een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is ingediend en de reden waarom de klager het niet eens is met de klachtafhandeling
- Alle door de klager te overleggen bewijsstukken zoals bonnetjes en getuigenverklaringen.

5. Klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging.
6. Met het indienen van een bezwaar bij de Geschillencommissie Avan, gaat klager ermee akkoord dat de Vervoersorganisatie en de Geschillencommissie Avan alle gegevens van de rit(bestelling), die nodig zijn voor het beoordelen van het bezwaar door de Geschillencommissie Avan, opvragen bij de Regiecentrale.
7. Na ontvangst van het bezwaar wordt de Regiecentrale schriftelijk in kennis gesteld van het bezwaar, met het verzoek daarop binnen drie weken te reageren en met aanvullende informatie te komen.
8. De Geschillencommissie Avan stuurt klager een uitnodiging voor de zitting van de Geschillencommissie Avan.
9. De klager, de Regiecentrale, alsmede overige betrokken personen hebben het recht zelf hun zienswijze mondeling toe te lichten bij de Geschillencommissie Avan. Partijen worden hiertoe door de Geschillencommissie Avan uitgenodigd.
De zittingen van de Geschillencommissie Avan zijn niet openbaar.
10. De klager en de Regiecentrale kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door één persoon. De eventuele kosten zijn voor rekening van degene die deze bijstand heeft ingeroepen.
11. Op kosten van de Regiecentrale kan de klager gratis gebruik maken van het vervoersysteem om de zitting van de Geschillencommissie Avan bij te wonen.
12. De Geschillencommissie Avan doet uiterlijk binnen 16 weken na ontvangst van het bezwaarschrift schriftelijk en gemotiveerd uitspraak van haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Deze uitspraak wordt gezonden naar de klager en de Regiecentrale. De Regiecentrale verwerkt de uitspraak in het klachtenverwerkingsysteem.
13. De uitspraak van de Geschillencommissie Avan is bindend.
14. Bij afwijking van de in lid 12 genoemde termijn, doet de Geschillencommissie Avan daarvan gemotiveerd mededeling aan de klager en de Regiecentrale onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie een uitspraak over de klacht zal geven.

Artikel 7 Samenstelling Geschillencommissie

1. Het bestuur van de Vervoersorganisatie benoemt de leden van de Geschillencommissie.

2. De Geschillencommissie bestaat uit minimaal drie leden en maximaal vier leden, waaronder een voorzitter. Alle leden zijn onafhankelijk en zijn niet werkzaam voor of bij de Vervoersorganisatie, de Regiecentrale, de Vervoerder of de deelnemende gemeenten.
3. De voorzitter en de leden van de Geschillencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Dezen zijn terstond herbenoembaar. De voorzitter en de leden van de Geschillencommissie mogen maximaal negen jaar deel uitmaken van de Geschillencommissie. In geval van tussentijds aftreden wordt door het bestuur van de Vervoersorganisatie een opvolger benoemd voor het resterende gedeelte van de termijn.
4. Het bestuur van de Vervoersorganisatie kan gemotiveerd afwijken van de duur van de laatste benoemingsperiode.
5. De voorzitter en de leden van de Geschillencommissie kunnen door het bestuur van de Vervoersorganisatie uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als voorzitter of lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
6. De leden hebben recht op een onkostenvergoeding.

Artikel 8 Taak Geschillencommissie Avan

1. De Geschillencommissie Avan behandelt de bij haar ingediende bezwaarschriften overeenkomstig de in artikel 6 genoemde procedure. In dit kader oordeelt zij het bezwaarschrift als niet-ontvankelijk of ontvankelijk en indien ontvankelijk of de (oorspronkelijke) klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is.
2. De Geschillencommissie Avan vergadert in de regel tenminste eenmaal per twee maanden en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig acht, behoudens het geval dat er geen bezwaarschriften bij de Geschillencommissie Avan zijn ingediend. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van tenminste drie commissieleden. De secretaris stelt de agenda voor de vergadering op en brengt alle ontvangen bezwaarschriften ter kennis van de leden.
3. De Geschillencommissie Avan heeft bij de uitvoering van haar taken de bevoegdheid om:
 - Betrokken personen te horen
 - Deskundige(n) in te schakelen
 - Het bezwaarschrift ontvankelijk of niet-ontvankelijk te verklaren
 - Het bezwaarschrift gegrond of ongegrond te verklaren
 - Onderzoek ter plaatse te (laten) doen
 - Af te zien van het horen, indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel de klager heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord
 - Een sanctie opleggen.

Artikel 9 Bevoegdheid/niet-ontvankelijkheid

1. Het bezwaarschrift is niet-ontvankelijk, indien:
 - De klacht/het bezwaarschrift reeds door de Geschillencommissie Avan is behandeld
 - Door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie of arbitragecommissie onderworpen is (geweest)
 - Ter zake daarvan een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is
 - De geldende termijn(en) voor het indienen van een klacht/bezwaarschrift is (zijn) verstreken

- Het bezwaarschrift niet voldoet aan de in deze klachtenprocedure genoemde vereisten en de klager nadat hij in de gelegenheid is gesteld binnen de gestelde termijn de benodigde gegevens aan te vullen deze aanvullende gegevens niet heeft verstrekt.
2. De Geschillencommissie Avan behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. In zulk geval verklaart de Geschillencommissie Avan zich onbevoegd. Voor zover een schadeclaim onderdeel is van een klacht, kan de Geschillencommissie Avan de klacht, los van de schadeclaim, in behandeling nemen.

Artikel 10 Sanctie

1. De Geschillencommissie Avan kan het bezwaarschrift niet-ontvankelijk verklaren of gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. Al naar gelang de gegrondheid van het bezwaarschrift kan de Geschillencommissie Avan een “sanctie” opleggen, bestaande uit:
- Het geheel of gedeeltelijk vergoeden van de ritprijs en/of
 - Een gebaar van coullance tot een maximaal bedrag van € 50,-.

Gevolgschade of schadeclaims komen hiervoor niet in aanmerking.

2. De Geschillencommissie Avan kan aanbevelingen doen aan de Vervoersorganisatie inzake bewaking en bevordering van de kwaliteit van Avan, op grond van signalen, ontvangen uit door hen behandelde klachten.

Hoofdstuk 4 Overige

Artikel 11 Overige bepalingen

1. Zodra de klacht is ingediend bij de Geschillencommissie, vervalt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geeigende instantie, tenzij de klacht wordt teruggetrokken of niet-ontvankelijk wordt verklaard.
2. De behandeling van een klacht door de Geschillencommissie Avan is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van bijstand door een adviseur als bedoeld in artikel 6 lid 10 met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor rekening van degene die deze bijstand heeft ingeroepen.
3. De Geschillencommissie stelt jaarlijks een verslag op van de door haar verrichte werkzaamheden en zendt dit aan de Vervoersorganisatie.

Artikel 12 Inzage

De klachtenprocedure Avan ligt ter inzage bij alle aan Avan deelnemende gemeenten (aangesloten bij de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen) en is te vinden op de website www.avan-vervoer.nl.

Artikel 13 Wijziging

De Klachtenprocedure Avan kan op voorstel van het bestuur Vervoersorganisatie worden gewijzigd.

Artikel 14 Inwerkingtreding

De Klachtenprocedure Avan treedt in werking op 1 november 2017.

Artikel 15 Beëindiging

De Klachtenprocedure eindigt bij beëindiging van de contracten met Regiecentrale en vervoerders van Avan.

Deze Klachtenprocedure is vastgesteld door het bestuur van de Vervoersorganisatie regio Arnhem-Nijmegen op 26 oktober 2017.