

Klachtenregeling AVAN

Aanvullend vervoer regio Arnhem Nijmegen

Inhoudsopgave

<u>Hoofdstuk 1</u> <u>Algemeen</u>	3
<u>Hoofdstuk 2</u> <u>Klachten</u>	4
<u>Hoofdstuk 3</u> <u>Klachtencommissie</u>	6
<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 het klachtverwerkingssysteem van de Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen.
3. **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.
4. **Uitvoerder:** dit is de private partij die verantwoordelijk is voor de handeling waarover de klacht is ingediend. Dit kan het gecontracteerde callcenter zijn of een van de gecontracteerde vervoerders.
5. **Klachtencommissie:** een onafhankelijke commissie die een door klager ingediende vervolgklacht – tegen een beslissing van de uitvoerder – onderzoekt, behandelt en een bindend besluit neemt.
6. **Klager:** de reiziger of diens (wettelijk) vertegenwoordiger.

Artikel 2 Doelstelling

1. De klachtenprocedure stelt de reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger 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.
3. Het conform deze regeling afhandelen van een klacht door de uitvoerder en (na vervolgklacht) door de Klachtencommissie.

Hoofdstuk 2 Klachten

Artikel 3 Het onafhankelijk klachtenmeldpunt

1. De Vervoersorganisatie maakt voor het telefonisch melden van klachten gebruik van een onafhankelijk klachtenmeldpunt.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Een klacht moet binnen drie weken (21 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) worden ingediend door de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger.
2. Een klacht die niet binnen de in lid 1 genoemde termijn is ingediend wordt niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk).
3. Een klacht kan op de volgende wijzen worden ingediend:
 - Telefonisch, tussen 9.00 en 17.00 uur via 088 – 200 41 95
 - Digitaal, via het klachtenformulier op www.avan-vervoer.nl
 - Schriftelijk, per brief naar: Klachtenmeldpunt AVAN, Stationsplein 5, 7503 AV Oldenzaal
 - Schriftelijk, door middel van een klantreactiekaart. Deze zijn verkrijgbaar in het voertuig.
4. De klacht dient tenminste de volgende informatie bevatten:
 - NAW-gegevens van klager
 - Dagtekening
 - Pasnummer van klager
 - Datum en tijdstip van het telefoongesprek of de rit waarover de klacht gaat
 - Een duidelijke omschrijving waarom de klacht wordt ingediend.
5. Er wordt per rit één klachtnummer aangemaakt. Het kan zijn dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat.
6. Als voor één rit geldt dat de klager zowel een klacht heeft over boeking bij het callcenter als over de uitvoering van de rit door de vervoerder, dan worden wel twee klachtnummers aangemaakt.
7. Klachten kunnen geen betrekking hebben op gevolgschade en/of schadeclaims. Schadeclaims zijn verzekeringskwesaties die direct tussen klager en de uitvoerder spelen. Voor bewaking van de kwaliteit van AVAN, registreert de Vervoersorganisatie deze schademeldingen in het klachtensysteem en stuurt deze door naar de uitvoerder.
8. Indien een klager zich meldt met een klacht bij een uitvoerder of de gemeente, dan dient deze partij de klager door te verwijzen naar het onafhankelijk klachtenmeldpunt.
9. Indien een klacht over beleid of indicatie per abus rechtstreeks bij een uitvoerder of het onafhankelijk klachtenmeldpunt wordt ingediend, dan dient deze klacht te worden doorgestuurd aan de gemeente.

10. Indien de klacht schriftelijk of digitaal met verzoek om schriftelijke afhandeling is ingediend, ontvangt klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht van het onafhankelijk klachtenmeldpunt een schriftelijke bevestiging.
11. Alle klachten worden geregistreerd, afgehandeld en gemonitord in het klachtenregistratiesysteem van de Vervoersorganisatie.

Artikel 5 Afhandeling van de klacht

1. De Vervoersorganisatie beoordeelt of een klacht ontvankelijk is. Een klacht is ontvankelijk als:
 - a. De klacht voldoet aan de in artikel 4 lid 3 en 4 genoemde vereisten
 - b. De klacht op tijd is ingediend
 - c. De klacht op de juiste manier is ingediend
 - d. De klacht betrekking heeft op het boeken van een rit of het uitvoeren van een rit door AVAN
 - e. Dezelfde klacht van klager niet in behandeling is
 - f. De klacht al eerder in behandeling is geweest bij de Klachtencommissie van AVAN en zich nieuwe feiten hebben voorgedaan
 - g. De klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen dan wel onderworpen is geweest
 - h. De klacht geen betrekking heeft op een schadeclaim.
2. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht in kennis gesteld door de Vervoersorganisatie.
3. De uitvoerder handelt de klacht binnen tien werkdagen na ontvangst af in voor de klager begrijpelijke termen.
4. De uitvoerder kan de klacht gemotiveerd gegrond of ongegrond verklaren.
5. Een klacht is gegrond wanneer één of meer van de deelklachten gegrond is.
6. De uitvoerder kan al naar gelang de gegrondheid van de klacht aan klager al dan niet (een deel van) de ritprijs vergoeden of een andere compensatie aanbieden.
7. De Vervoersorganisatie monitort en controleert de inhoud van alle klachtafhandelingen aan de hand van het Vervoerreglement. Tevens heeft zij de bevoegdheid klachtafhandelingen van de uitvoerder af te keuren en door de uitvoerder opnieuw te laten beoordelen en/of met moverende redenen een door de uitvoerder ongegrond verklaarde klacht alsnog te veranderen in een gegronde klacht.
8. De Vervoersorganisatie kan besluiten een klacht "gegrond maar niet verwijtbaar" te verklaren. Alleen de Vervoersorganisatie heeft deze bevoegdheid.
9. Indien de uitvoerder 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 vervolklacht bij de Klachtencommissie indienen.

Hoofdstuk 3 Klachtencommissie

Artikel 6 Afhandeling van een vervolklacht

1. Als een klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klager een vervolklacht indienen bij de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie geeft een onafhankelijk inhoudelijk oordeel over de klachtafhandeling. Ook adviseert de Klachtencommissie de betrokken partijen om herhaling van de klacht te voorkomen.
3. De vervolklacht moet binnen drie weken na verzenddatum van de afhandeling zijn ontvangen bij de Klachtencommissie. De klager dient zijn vervolklacht schriftelijk in bij: AVAN, t.a.v.de Klachtencommissie, Eusebiusbuitensingel 53, 6828 HZ Arnhem.
4. Indien de uitvoerder heeft verzuimd schriftelijk op de klacht te reageren, dan kan de klager na afloop van de termijn van vier weken na het indienen van de klacht een vervolklacht bij de Klachtencommissie indienen.
5. Klager kan door de Klachtencommissie in zijn vervolklacht niet-ontvankelijk worden verklaard indien de uitvoerder de klacht(en) van de klager gegrond heeft verklaard.
6. In de vervolklacht moet het volgende staan:
 - Naam en adres van de klager
 - Telefoonnummer van de klager
 - Dagtekening
 - Pasnummer van de klager
 - Het nummer van de klacht
 - De reden(en) waarom de klager zich niet met de klachtafhandeling kan verenigen
 - Alle door de klager te overleggen bewijsstukken zoals bonnetjes en getuigenverklaringen.
7. De Vervoersorganisatie beoordeelt of behandeling van de vervolklacht door de Klachtencommissie passend is bij de aard en inhoud van de vervolklacht. Als de Vervoersorganisatie vindt dat behandeling van de vervolklacht door de Klachtencommissie niet effectief is, overlegt de Vervoersorganisatie met de klager. Als de klager de klacht toch door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan zorgt de Vervoersorganisatie er voor dat de vervolklacht op de in dit artikel omschreven wijze wordt afgehandeld.
8. Klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht een schriftelijke ontvangstbevestiging.
9. De Klachtencommissie beoordeelt of een klacht ontvankelijk is. Een vervolklacht is ontvankelijk als:
 - De vervolklacht betrekking heeft op een klacht die op grond van deze regeling is afgehandeld
 - De vervolklacht op tijd is ingediend
 - De vervolklacht op de juiste manier is ingediend
 - De vervolklacht nog niet in behandeling is
 - De vervolklacht al eerder in behandeling is geweest bij de Klachtencommissie en zich nieuwe feiten hebben voorgedaan

- Geen andere instantie of rechter de klacht nu behandelt of eerder heeft behandeld. Dat betekent ook dat de klacht geen onderdeel mag zijn van een afgerond of lopend (opsporings)onderzoek.
10. De klager ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de vervolgklacht bij de Klachtencommissie een bericht als de vervolgklacht niet-ontvankelijk is.
 11. Met het indienen van een vervolgklacht bij de Klachtencommissie, gaat de klager ermee akkoord dat de Vervoersorganisatie en de Klachtencommissie alle gegevens die nodig zijn voor het beoordelen van de vervolgklacht door de Klachtencommissie, opvragen bij de de betrokken uitvoerder(s).
 12. Na ontvangst van de vervolgklacht wordt de uitvoerder schriftelijk in kennis gesteld van de vervolgklacht, met het verzoek daarop binnen drie weken te reageren en met aanvullende informatie te komen.
 13. De Klachtencommissie stuurt de klager een uitnodiging voor de zitting van de Klachtencommissie.
 14. De klager, de uitvoerder(s), alsmede overige betrokken personen hebben het recht door de Klachtencommissie gehoord te worden.
 15. De zittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
 16. De Klachtencommissie kan:
 - Klager, uitvoerders en overige betrokkenen horen
 - Afzien van het horen, dan wel als de klager heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord
 - De klacht gegrond of ongegrond verklaren
 - Deskundige(n) inschakelen
 - Onderzoek ter plaatse (laten) doen.
 Als er kosten zijn verbonden aan de laatste twee van de bovengenoemde acties is vooraf toestemming nodig van de Vervoersorganisatie.
 17. De klager en de uitvoerder kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan door één persoon. De eventuele kosten zijn voor rekening van degene die deze bijstand heeft ingeroepen.
 18. De eigen kosten van de klager om naar de zitting van de Klachtencommissie te gaan zijn voor rekening van de klager.
 19. De Klachtencommissie kan de Vervoersorganisatie adviseren:
 - Procedures en werkwijzen aan te passen
 - De klager (een deel van) de ritprijs te vergoeden (bij Wmo- en OV-vervoer)
 - De klager een bij de aard van de klacht passende compensatie te verstrekken tot een maximum van € 50,-.
 20. De klager ontvangt binnen 16 weken na ontvangst van de vervolgklacht door de Klachtencommissie schriftelijk een uitspraak van de Klachtencommissie.
 21. Als het niet lukt om de uitspraak binnen de genoemde 16 weken te versturen, informeert de Klachtencommissie de klager hierover. De Klachtencommissie legt uit waarom dit niet lukt en wanneer de klager de uitspraak dan ontvangt.
 22. De Klachtencommissie behandelt geen gevolgschade en/of schadeclaims en doet geen uitspraak over aansprakelijkheid. Als een schadeclaim onderdeel is van een klacht, kan de

Klachtencommissie de klacht, los van de schadeclaim, in behandeling nemen.

23. Zodra de klacht is ingediend bij de Klachtencommissie, vervalt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie, tenzij de klacht wordt teruggetrokken of niet-ontvankelijk wordt verklaard.

Hoofdstuk 4 Overige

Artikel 7 Overige bepalingen

1. Het gebruik van de klachtenregeling is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het invoeren van bijstand door een adviseur en het bijwonen van de zitting van de Klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 lid 17 en 18 met zich meebrengt.
2. De klachtenprocedure AVAN ligt ter inzage bij alle aan AVAN deelnemende gemeenten (aangesloten bij de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen) en is te vinden op de website www.avan-vervoer.nl.
3. Het bestuur van de Bedrijfsvoeringsorganisatie Doelgroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen kan deze klachtenregeling wijzigen.
4. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 augustus 2020.
5. Deze klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van de Bedrijfsvoeringsorganisatie op 25 juni 2020.