

Klachtenprocedure Versis

Artikel 1. Doelstelling klachtenprocedure

1. Het direct inspelen op klachten ingediend door gebruikers van Versis in regio Rivierenland teneinde de kwaliteit van de uitvoering van Versis te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker.
2. Het conform deze regeling laten afhandelen van een klacht door regiecentrale en/of vervoerder en, indien noodzakelijk, het laten beoordelen van de vervolklacht door de onafhankelijke Klachtencommissie Versis.

DEEL 1 AFHANDELEN VAN KLACHTEN DOOR REGIECENTRALE EN/OF BEHEERBUREAU

Artikel 2. Indienen klacht bij het Beheerbureau Versis

1. Een klacht wordt binnen drie weken na de betreffende gebeurtenis schriftelijk, telefonisch, per e-mail of via de website van Versis ingediend door de klager of een door de klager aangewezen vertegenwoordiger.
2. Klachten die niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn zijn ingediend worden niet-ontvankelijk verklaard.
3. Wanneer de klacht schriftelijk wordt ingediend, wordt deze gestuurd naar het Beheerbureau Versis (verder te noemen Beheerbureau). De klager kan hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier. Dit klachtenformulier is samen met het informatiepakket aan de pashouders verstrekt. Ook is het klachtenformulier verkrijgbaar bij het Beheerbureau en beschikbaar op de website. Het klachtenformulier moet volledig worden ingevuld.
4. Wanneer bij het indienen van een schriftelijke klacht geen gebruik gemaakt wordt van het klachtenformulier moet deze klacht door de klager ondertekend en gedateerd zijn en verder tenminste bevatten:
 - naam en adres van de klager;
 - het pasnummer van de klager (indien bekend);
 - datum en tijdstip van de rit waarover de klacht gaat;
 - de reden waarom de klacht wordt ingediend. Deze reden moet omschreven worden.
5. Indien de klacht rechtstreeks is ingediend bij de regiecentrale of de vervoerder wordt de klacht doorgestuurd naar het Beheerbureau.
6. De ontvangst van een klacht wordt door het Beheerbureau binnen drie werkdagen aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging is opgenomen welke partij voor de afhandeling van de klacht zal zorgen. Met de ontvangstbevestiging stuurt het Beheerbureau een nieuw klachtenformulier mee.
7. Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard, wanneer:
 - de klacht te laat is ingediend;
 - de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Versis;
 - dezelfde klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - dezelfde klacht van klager al eerder in behandeling is geweest bij de Klachtencommissie Versis en zich sindsdien geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;

- de klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
- de klacht betrekking heeft op een schadegeval;
- de klacht niet voldoet aan de in dit artikel genoemde vereisten.

8. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen tien werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis gesteld.
9. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesties die direct tussen klager en de vervoerder spelen. Vanwege de bewaking van de kwaliteit van Versis, meldt de vervoerder een schadeclaim aan het Beheerbureau. Het Beheerbureau registreert de schademeldingen .

Artikel 3. Klachtafhandeling door regiecentrale en/of Beheerbureau

1. Het Beheerbureau registreert de klacht en beoordeelt welke partij (regiecentrale of Beheerbureau) de klacht of de deelklacht moet behandelen.
2. Indien van toepassing stuurt het Beheerbureau de ontvangen klacht binnen drie werkdagen na ontvangst door naar de regiecentrale.
3. Klachten die betrekking hebben op zowel regiecentrale als vervoerder worden door de regiecentrale gesplitst. Partijen krijgen daarbij de opdracht om dat deel van de klacht te behandelen dat betrekking heeft op de eigen dienstverlening.
4. Afhandeling van de klacht richting klager vindt te allen tijde plaats door de regiecentrale of het Beheerbureau. De regiecentrale zorgt binnen tien werkdagen voor een zorgvuldige, schriftelijke afhandeling van de klacht. Een afschrift van de afhandelingsbrief wordt toegevoegd aan het klachtdossier.
5. Doorgezette klachten vanuit de regiecentrale aan de vervoerder worden binnen vijf werkdagen na ontvangst door de vervoerder richting regiecentrale afgehandeld. De termijn vangt aan op de dag waarop de e-mail vanuit de regiecentrale wordt verzonden.
6. Klachten die per e-mail of via het online klachtenformulier zijn ingediend kunnen per e-mail worden afgehandeld.
7. De behandelende partij verklaart de klacht gegrond of ongegrond en vermeldt daarbij de motivatie. In het geval dat een klacht uit deelklachten bestaat, gaat de behandelende partij op iedere deelklacht in.
8. Een klacht wordt gegrond verklaard wanneer een of meer van de deelklachten gegrond is. Het Beheerbureau beoordeelt of het gelet op de aard van de klacht gepast is een compensatie aan de klager te verstrekken.
9. In de brief of e-mail naar de klager wordt het volgende vermeld:
Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van deze klacht, kunt u met opgave van redenen binnen drie weken na verzenddatum van deze brief of mail schriftelijk een vervolklacht sturen naar de Klachtencommissie Regiovervoer per adres: Postbus 137, 4000 AC Tiel.

Artikel 4. Tussenbeoordeling klachten door Regio Rivierenland

1. Gelet op de doelstelling genoemd in artikel 1 eerste lid, heeft het Beheerbureau de bevoegdheid de kwaliteit van de klachtafhandeling, zoals genoemd in artikel 3, te beoordelen.
2. Het Beheerbureau kan besluiten om een klacht “gegrond maar niet verwijtbaar” te verklaren. Alleen Regio Rivierenland heeft deze bevoegdheid en doet dit altijd in overleg met de behandelende partij.
3. Het Beheerbureau 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. Het Beheerbureau stelt de behandelende partij hiervan in kennis.
4. De behandelende partij zorgt ervoor dat de klacht binnen vijf werkdagen is afgehandeld overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.

DEEL 2 AFHANDELEN VAN VERVOLGKLACHTEN DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 5. Procedure Klachtencommissie

1. Indien de klager het niet eens is met de klachtafhandeling door de regiecentrale of het Beheerbureau dan kan de klager binnen drie weken na dagtekening van de brief of e-mail van de regiecentrale of het beheerbureau een vervolgklacht indienen bij de Klachtencommissie per adres: Postbus 137, 4000 AC Tiel. (verder te noemen Klachtencommissie).
2. De vervolgklacht moet door de klager schriftelijk worden ingediend en zijn ondertekend en gedateerd en moet tenminste bevatten:
 - naam en adres van de klager;
 - het klachtnummer, de datum en het tijdstip van de rit waarover een vervolgklacht 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 (indien van toepassing).
3. Er kan geen vervolgklacht ingediend worden indien de klacht in eerste instantie niet via het Beheerbureau is ingediend.
4. Het Beheerbureau stuurt een ingediende vervolgklacht door naar de Klachtencommissie. Hieraan voorafgaand kan het Beheerbureau er voor kiezen om de klacht nader te bekijken en eventueel af te handelen, met als doel een behandeling door de Klachtencommissie te voorkomen c.q. onnodig te maken. De klager wordt hierover ingelicht.
5. Indien de klager de klacht alsnog toch door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan zorgt de Klachtencommissie ervoor dat binnen twee weken na ontvangst van de

vervolgklacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, met informatie over de verdere procedure.

6. Na ontvangst van de vervolgklacht bij de Klachtencommissie wordt de betreffende partij (regiecentrale of vervoerders) schriftelijk in kennis gesteld van de vervolgklacht, met het verzoek daarop binnen drie weken te reageren en met aanvullende informatie te komen.
7. De klager, de betreffende partij (regiecentrale of vervoerder), alsmede overige betrokken personen hebben het recht door de Klachtencommissie gehoord te worden.
8. De klager en de betreffende partij (regiecentrale of vervoerder) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan.
9. De Klachtencommissie doet uiterlijk binnen 16 weken na ontvangst van de vervolgklacht, schriftelijk en gemotiveerd, uitspraak van haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Deze uitspraak wordt gezonden naar het Beheerbureau. Het Beheerbureau zendt de uitspraak door aan de klager en een afschrift aan de betreffende partij (regiecentrale/vervoerder). De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend.
10. Bij afwijking van de in het vorige lid genoemde termijn, doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de betreffende partij (regiecentrale of vervoerder) en het Beheerbureau, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie alsnog een uitspraak over de klacht zal geven.

Artikel 6. Samenstelling Klachtencommissie

1. Het Dagelijks Bestuur benoemt de leden van de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden en maximaal vier leden, waaronder een voorzitter. Alle leden zijn onafhankelijk en zijn niet werkzaam voor of bij de regiecentrale, de vervoerder, de provincie, Regio Rivierenland of de deelnemende gemeenten.
3. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Zij zijn voor een zelfde termijn herbenoembaar. In geval van tussentijds aftreden wordt door het Dagelijks Bestuur een opvolger benoemd voor de resterende termijn.
4. De leden van de Klachtencommissie kunnen door het Dagelijks Bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen, op grond waarvan zij redelijkerwijs niet langer kunnen aanblijven.
5. Het Dagelijks Bestuur bepaalt de hoogte van de onkostenvergoeding voor de leden van de Klachtencommissie.

Artikel 7. Taken en bevoegdheden Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie behandelt de vervolgklachten overeenkomstig de in artikel 5 omschreven procedure .
2. De Klachtencommissie vergadert eenmaal per vier maanden en verder zo vaak als de voorzitter nodig acht (in overleg met het Beheerbureau), behoudens in het geval dat er geen vervolgklachten bij de Klachtencommissie ingediend zijn. Bij de vergadering zijn tenminste

drie leden aanwezig waaronder de voorzitter. De vergadering heeft een besloten karakter. Het Beheerbureau verzorgt de secretariële ondersteuning, stelt de agenda op en brengt alle ontvangen vervolklachten ter kennis van de leden.

3. De Klachtencommissie is bevoegd:
 - klager, regiecentrale, vervoerder, opdrachtgever en overige personen te horen;
 - de klacht ontvankelijk of niet-ontvankelijk te verklaren;
 - de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond te verklaren;
 - af te zien van het horen, indien de klacht niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is, dan wel de klager heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
4. De Klachtencommissie kan gevolgen verbinden aan de uitspraak:
 - een gebaar van coulance, bijvoorbeeld een bloemetje, tot een maximaal bedrag van € 50,-.

Artikel 8. Bevoegdheid en niet-ontvankelijkheid

1. Een bij de Klachtencommissie ingediende vervolklacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - de vervolklacht te laat is ingediend;
 - de vervolklacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Versis;
 - dezelfde klacht van klager nog in behandeling is;
 - de klacht van klager al eerder in behandeling is geweest bij de Klachtencommissie 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 deze klachtenprocedure genoemde vereisten.
2. De Klachtencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over aansprakelijkheid. In zulk geval verklaart de Klachtencommissie Regiovervoer zich onbevoegd. Voor zover een schadeclaim onderdeel is van een vervolklacht, zal de Klachtencommissie Regiovervoer de klacht, los van de schadeclaim, in behandeling nemen.

Artikel 9. Overige bepalingen

1. 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.
2. De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager.
3. Het staat de Klachtencommissie vrij om aanbevelingen te doen inzake bewaking en bevordering van de kwaliteit van Versis, op grond van signalen, ontvangen uit door haar behandelde klachten. Deze worden besproken in het operationele overleg tussen regiecentrale, vervoerder en Beheerbureau.
4. Deze klachtenprocedure kan door het Dagelijks Bestuur worden gewijzigd.
5. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij het Beheerbureau en wordt op verzoek toegezonden. Verzoeken tot toezending dienen gericht te zijn aan het Beheerbureau.

6. De klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2017.
7. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als “Klachtenprocedure Versis”.