

Klachtenregeling Versis

1 januari 2023



Inhoud

1	Klachtenregeling Versis	2
1.1	Doelstelling klachtenregeling.....	2
1.2	Indienen klacht.....	2
1.3	Afhandelen klacht	3
1.4	Afhandelen vervolklacht (Klachtencommissie).....	4
1.5	Overige bepalingen	6

1 Klachtenregeling Versis

1.1 Doelstelling klachtenregeling

1. De klachtenregeling stelt de reiziger, de wettelijk vertegenwoordiger van de reiziger of de opdrachtgever van het vervoer van de reiziger in de gelegenheid een klacht over Versis in te dienen. Dit betreft alle vervoer in opdracht van Regio Rivierenland, uitgevoerd onder de naam Versis.

1.2 Indienen klacht

2. Een reiziger, de wettelijk vertegenwoordiger van de reiziger of de opdrachtgever van het vervoer van een reiziger kan een klacht indienen over de dienstverlening van Versis. De reiziger, de wettelijk vertegenwoordiger van de reiziger of de opdrachtgever van het vervoer van de reiziger die een klacht heeft ingediend heet in deze klachtenregeling "klager".
3. De klacht moet binnen drie weken na de datum van de rit waarover de klacht gaat door Versis zijn ontvangen. Alleen bij dringende redenen kan hiervan worden afgeweken. Indien een klacht later wordt ontvangen, geeft de klager een toelichting waarom de klacht niet eerder werd ingediend.
4. Een klacht indienen kan op de volgende manieren:
 - Via het klachtenformulier op www.versis.nl.
 - Telefonisch bij de klachtenlijn via (0344) 63 85 65
 - Schriftelijk bij het Beheerbureau van Versis met adres:
Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel
5. In de klacht moet het volgende staan:
 - naam en volledige adres van de klager (reiziger, de wettelijk vertegenwoordiger van de reiziger of opdrachtgever van het vervoer van de reiziger)
 - naam en volledige adres van de reiziger, als de reiziger niet de klager is
 - afgesproken ophaaldatum
 - afgesproken ophaaltijd
 - vertrekadres en aankomstadres
 - een duidelijke omschrijving van de klacht
6. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesies in de relatie tussen klager en de vervoerder. Wanneer Versis toch een schademelding ontvangt, wordt deze geregistreerd in het systeem en stuurt het Beheerbureau de melding vervolgens ter afhandeling door aan de vervoerder. De klager wordt geïnformeerd over deze doorzending.

1.3 Afhandelen klacht

7. Versis Beheerbureau stuurt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. Versis Beheerbureau bevestigt de ontvangst per fysieke post of per e-mail.
8. Versis Beheerbureau beoordeelt binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht of de klacht ontvankelijk is. Een klacht is ontvankelijk als:
 - de klacht op tijd is ingediend;
 - de klacht op de juiste manier is ingediend;
 - de klacht betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Versis;
 - dezelfde klacht niet in behandeling is;
 - de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - geen andere instantie of rechter dezelfde klacht nu behandelt of eerder heeft behandeld. Dat betekent ook dat de klacht geen onderdeel mag zijn van afgerond of lopend (opsporings-)onderzoek.
9. Als de klacht niet-ontvankelijk is, informeert Versis Beheerbureau de klager hierover per fysieke post of per e-mail.
10. Klachten over indicatiestelling of gemeentelijk beleid worden door Versis Beheerbureau afgehandeld in samenwerking met de gemeente die de indicatie voor het vervoer heeft afgegeven.
11. Klachten over het vervoer worden afgehandeld door de partij die de regie over het vervoer heeft, tenzij het Beheerbureau in individuele gevallen anders beslist. Overige klachten zoals over de spelregels rondom het vervoer worden afgehandeld door Versis Beheerbureau.
12. De partij die de klacht afhandelt doet dit binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht. De antwoordbrief wordt per fysieke post of per e-mail verstuurd. Als het niet lukt om de afhandeling binnen deze termijn uit te voeren, informeert de afhandelende partij de klager voordat de termijn verstrijkt hierover met uitleg over waarom dit niet lukt en wanneer de klager de afhandeling mag verwachten.
13. Gevolgschade wordt niet vergoed.

1.4 Afhandelen vervolklacht (Klachtencommissie)

14. Als de klager niet te tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan klager een vervolklacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie.
15. Het Dagelijks Bestuur van Regio Rivierenland benoemt de leden van de Klachtencommissie.
16. Klachtencommissie geeft een onafhankelijk inhoudelijk oordeel over de klacht.
17. De vervolklacht moet binnen drie weken na verzenddatum van de reactie van Versis op de klacht zijn ontvangen bij de Klachtencommissie. De klager dient een vervolklacht schriftelijk in bij: Versis t.a.v. Klachtencommissie Versis, Postbus 137, 4000 AC Tiel.
18. In de vervolklacht moet het volgende staan:
 - naam en volledige adres van de klager (reiziger, de wettelijk vertegenwoordiger van de reiziger of de opdrachtgever van het vervoer van de reiziger)
 - naam en volledige adres van de reiziger, als de reiziger niet de klager is
 - het nummer of kenmerk van de klacht en de datum van de afhandelingsbrief
 - de reden(en) waarom klager zich niet met de klachtafhandeling kan verenigen
 - alle door de klager te overleggen bewijsstukken zoals bonnetjes en getuigenverklaringen
19. Versis Beheerbureau beoordeelt of behandeling van de vervolklacht door de Klachtencommissie passend is bij de aard en inhoud van de (vervolg)klacht. Als Versis Beheerbureau vindt dat behandeling van de vervolklacht door de Klachtencommissie niet effectief is, overlegt zij met de klager. Als de klager de vervolklacht toch door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan loopt de behandeling door.
20. Versis Beheerbureau stuurt binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
21. De Klachtencommissie beoordeelt of de vervolklacht 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 eerder in behandeling is geweest bij de Klachtencommissie maar zich nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - geen andere instantie of rechter dezelfde klacht nu behandelt of eerder heeft behandeld. Dat betekent ook dat de klacht geen onderdeel mag zijn van afgerond of lopend (opsporings-)onderzoek.

22. De klager ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de vervolklacht bij de Klachtencommissie een bericht als de vervolklacht niet-ontvankelijk is.
23. Als de vervolklacht niet compleet is, ontvangt de klager, binnen vier weken na ontvangst van de vervolklacht bij de Klachtencommissie, een verzoek om binnen vier weken de ontbrekende gegevens aan te vullen. De klager ontvangt een bericht als de vervolklacht niet-ontvankelijk is binnen twee weken na ontvangst van de aanvulling bij de Klachtencommissie of nadat de termijn om de ontbrekende gegevens aan te vullen ongebruikt is verstreken.
24. De klager, Versis Beheerbureau en de uitvoerende partijen hebben het recht door de Klachtencommissie gehoord te worden.
25. De vergaderingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar en het is niet toegestaan om geluids-/video-opnamen te maken tijdens de zitting.
26. De Klachtencommissie kan:
 - klager, vertegenwoordigers van Versis, van de uitvoerende partijen en overige betrokkenen horen;
 - de klacht gegrond of ongegrond verklaren;
 - advies uitbrengen aan de betrokkenen;
 - deskundigen inschakelen;
 - onderzoek ter plaatse te (laten) doen.Als er kosten verbonden zijn aan het onderzoek is vooraf toestemming nodig van het Beheerbureau van Versis.
27. De Klachtencommissie kan Versis adviseren:
 - procedures en werkwijzen aan te passen;
 - de klager de ritprijs te vergoeden (alleen bij het regiovervoer);
 - de klager een bij de aard van de klacht passende compensatie te verstrekken, bijvoorbeeld de redelijke (aantoonbare) kosten voor alternatief vervoer, tot een maximum van € 50 per dag.
28. De klager ontvangt binnen 16 weken na ontvangst van de vervolklacht schriftelijk en gemotiveerd een uitspraak van de Klachtencommissie.
29. Als het niet lukt om de uitspraak binnen de hiervoor genoemde 16 weken te versturen, informeert de Klachtencommissie de klager hierover voordat de termijn verstrijkt. De Klachtencommissie legt uit waarom dit niet lukt en wanneer de klager de uitspraak dan ontvangt.
30. De Klachtencommissie behandelt geen 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.

1.5 Overige bepalingen

31. Gebruik van de klachtenregeling is kosteloos.
32. Het Dagelijks Bestuur van Regio Rivierenland kan deze klachtenregeling schriftelijk wijzigen.
33. De klachtenregeling wordt gepubliceerd in het Blad Gemeenschappelijke Regeling Regio Rivierenland (www.overheid.nl) en staat ook op de website van Versis.
34. Deze klachtenregeling treedt in werking op: 1 januari 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.
35. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Versis 1 januari 2023”.