

Klachtenregeling Gemeenschappelijke Regeling Vervoerscentrale Stedendriehoek, PlusOV

januari 2017

Het bestuur van de bedrijfsvoeringsorganisatie Vervoerscentrale Stedendriehoek wenst ten behoeve van een behoorlijke behandeling van klachten, met in achtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht, nadere regels te stellen over de behandeling van klachten en

Gelet op artikel 8 lid 1 en 10 lid 4 van de Wet Gemeenschappelijke regelingen, artikel 13 en 30 van de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit vast te stellen de volgende:

“Klachtenregeling PlusOV”

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 begripsbepalingen

De **Klachtenregeling PlusOV** verstaat onder:

- a. Bestuursorgaan: bestuursorgaan in de zin van artikel 1:1 van de wet.
- b. Gedraging: een handelen of nalaten,
- c. klacht: een door klager geuit ongenoegen over:
 - een gedraging in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander, van een bestuursorgaan van de Vervoerscentrale Stedendriehoek, een bestuurslid of een medewerker van de Vervoerscentrale; en/of
 - een gedraging in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander, van een vervoerder of een medewerker van de vervoerder;
- d. Klachtmeldpunt PlusOV: het meldpunt van de Vervoerscentrale waar klachten kunnen worden gemeld;
- e. Klager: de indiener van een klacht;
- f. PlusOV: het systeem van vervoer dat de deelnemers (de colleges van burgemeester en wethouders) aan de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit gezamenlijk organiseren;
- g. vervoerder: de onderneming die door de Vervoerscentrale Stedendriehoek is ingeschakeld voor het uitvoeren van het vervoer met PlusOV;
- h. Vervoerscentrale: de ambtelijke werkorganisatie van de bedrijfsvoeringsorganisatie Vervoerscentrale Stedendriehoek, zoals ingesteld in artikel 16 van de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit;
- i. Vervoerscentrale Stedendriehoek: de rechtspersoonlijkheid bezittende bedrijfsvoeringsorganisatie zoals ingesteld bij artikel 2 van de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit;
- j. vervoersreglement: de regels die gelden voor het PlusOV, vastgesteld op 24 november 2016 en de daarna vastgestelde wijzigingen.
- k. wet: Algemene wet bestuursrecht

Artikel 2 Doelstelling Klachtenregeling PlusOV

Deze klachtenregeling beoogt een behoorlijke behandeling van klachten, die bijdraagt aan de bewaking en optimalisatie van de kwaliteit van de uitvoering van PlusOV, waardoor beter kan worden ingespeeld op de behoefte van de reiziger in het algemeen en de klager in het bijzonder. Door de service normen in deze klachtenregeling wordt een optimale dienstverlening beoogd.

Artikel 3 De behandeling van klachten

1. De Vervoerscentrale stelt een klachtmeldpunt PlusOV in.
2. Het klachtmeldpunt PlusOV heeft de volgende taken:
 - a. het registreren van bij het klachtmeldpunt PlusOV gemelde klachten en het bevestigen van de ontvangst van klachten;
 - b. Het behandelen van klachten;
 - c. Het fungeren als contactpersoon voor de vervoerder en de klager.

Artikel 4 Reikwijdte:

1. Deze regeling is niet van toepassing op klachten die gekwalificeerd kunnen worden als bezwaar tegen een besluit van een van de deelnemers aan de Gemeenschappelijke Regeling Basismobiliteit.
2. Deze regeling is niet van toepassing op schadeclaims en aansprakelijkheid.
3. Voor zover een klacht betrekking heeft op het bestuursorgaan, bestuurslid of medewerker van de Vervoerscentrale Stedendriehoek is behandeling op grond van deze regeling bedoeld als een informele behandeling voorafgaande aan de formele procedure overeenkomstig afdeling 9.1.2 van de wet. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om de formele behandeling van de klacht te volgen, mits is voldaan aan de ontvankelijkheidsvereisten van de wet. Als klager vervolgens ontevreden is over de behandeling van zijn klacht, kan klager de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

HOOFDSTUK 2: Indienen en ontvangen van klachten

Artikel 5: Wijze van indienen

1. Een klacht kan worden ingediend tot uiterlijk **drie** weken na de datum waarop het vervoer met PlusOV is aangevraagd dan wel is uitgevoerd.
2. Als een klacht over een bestuursorgaan, bestuurslid of medewerker van de Vervoerscentrale na de termijn genoemd in het vorige lid wordt ingediend, maar wel binnen een jaar nadat de gedraging heeft plaatsgevonden, dan wordt informele behandeling overgeslagen en wordt de klacht overeenkomstig afdeling 9.1.2 van de wet behandeld.
3. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij het klachtmeldpunt PlusOV.
4. De schriftelijk ingediende klacht bevat :
 - a. De naam, adres en indien bekend het pasnummer van de klager;
 - b. De dagtekening;
 - c. Een ondertekening;
 - d. Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - e. Het moment waarop de klacht ontstond;
 - f. Zo mogelijk een suggestie voor een oplossing.
5. Als bij het indienen van een schriftelijke klacht gebruik wordt gemaakt van het klachtformulier op de website van PlusOV, dient het klachtformulier op de website volledig ingevuld te worden.
6. Indien één of meer gegevens in de ingediende klacht ontbreken, geeft het klachtmeldpunt PlusOV de klager de gelegenheid om de ontbrekende gegevens aan te vullen.

artikel 6; Registratie en ontvangstbevestiging

1. Na ontvangst van de klacht registreert het klachtmeldpunt PlusOV de klacht met datum van ontvangst en een uniek nummer voor elke klacht.
2. Binnen **drie werkdagen** na ontvangst van de klacht stuurt het klachtmeldpunt PlusOV een ontvangstbevestiging aan de klager.
3. In de ontvangstbevestiging wordt medegedeeld:
 - a. of de klacht in behandeling wordt genomen;
 - b. een (ver)korte weergave van de klacht;
 - c. wat het verdere verloop van de procedure van klachtbehandeling inhoudt.

HOOFDSTUK 3: Behandeling van klachten

Artikel 7: Klachtbehandeling

1. Het Klachtmeldpunt PlusOV behandelt de klacht.
2. Indien het Klachtmeldpunt PlusOV direct naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet komt, is het klachtmeldpunt niet meer gehouden om deze regeling verder toe te passen.
3. Het Klachtmeldpunt PlusOV heeft de volgende taken:
 - a. Het volgen van de juiste procedure;
 - b. Het doen van onderzoek naar de klacht, inclusief het inwinnen van alle relevante inlichtingen en informatie;
 - c. Behoorlijke en zorgvuldige communicatie met de klager;
 - d. Behoorlijke en zorgvuldige communicatie met de vervoerder;
 - e. Beoordelen van de klacht met inachtneming van het Vervoersreglement;
 - f. Het geven van een gemotiveerde reactie op de klacht;
4. Het Klachtmeldpunt PlusOV stuurt per ommegaande (een kopie van) de klacht naar de vervoerder als de klacht betrekking heeft op de (dienstverlening door) vervoerder.
5. Het Klachtmeldpunt PlusOV verzoekt de vervoerder te adviseren over de klacht binnen **vijf werkdagen** na ontvangst van de klacht bij het klachtmeldpunt. Het Klachtmeldpunt PlusOV neemt het advies van de vervoerder mee in zijn reactie op de klacht. Het advies van de vervoerder is niet bindend.
6. Het klachtmeldpunt PlusOV draagt zorg voor afhandeling van de klacht door het geven van een gemotiveerde reactie op de klacht aan klager, binnen **tien werkdagen** na ontvangst van de klacht. Indien de vervoerder niet binnen de verzochte termijn reageert, laat het Klachtmeldpunt PlusOV de reactie van de vervoerder buiten beschouwing.
7. Indien niet binnen de voorgeschreven termijn een reactie op de klacht kan worden gegeven, kan de afdoening voor **ten hoogste tien dagen** worden uitgesteld door het Klachtmeldpunt PlusOV. Verder uitstel kan slechts met instemming van klager.
8. Het Klachtmeldpunt PlusOV eindigt de behandeling van de klacht door de klager een schriftelijke reactie op de klacht te geven, inhoudende een **oordeel** of de klacht (deels) gegrond of (deels) ongegrond is of dat **geen oordeel** gegeven kan worden. In zijn reactie wijst het Klachtenmeldpunt PlusOV de klager op mogelijke vervolgpcedures.

HOOFDSTUK 5: Slotbepalingen

Artikel 8: Overige bepalingen

1. De klachtenprocedure is kosteloos.
2. Het klachtmeldpunt PlusOV kan aanbevelingen doen aan het bestuur naar aanleiding van door hem behandelde klachten.

Artikel 9: Inwerkingtreding en citeertitel

1. De klachtenprocedure treedt in werking op de eerste dag na de datum van haar bekendmaking.
2. Deze klachtenprocedure wordt aangehaald als "Regeling Klachtmeldpunt PlusOV"

Aldus besloten in de vergadering van het bestuur van de gemeenschappelijke regeling Vervoercentrale Stedendriehoek van 19 januari 2017.