



Klachtenprocedure Valleihopper

Artikel 1. Doelstelling klachtenprocedure

1. De klachtenprocedure stelt de reiziger in de gelegenheid een klacht over het vervoer door de Valleihopper te melden.
2. Het direct inspelen op geregistreeerde klachten teneinde de kwaliteit van de uitvoering van de Valleihopper te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van de Valleihopper.
3. Het conform deze regeling laten afhandelen van een klacht door de vervoerder en/of het call center (dit is de klachtafhandeling in eerste instantie) en, indien noodzakelijk, het laten beoordelen van de vervolklacht door de onafhankelijke Klachtencommissie Valleihopper (dit is de klachtafhandeling in tweede instantie).

DEEL 1 AFHANDELEN VAN KLACHTEN

Artikel 2. Indienen klacht bij beheerbureau Valleihopper.

1. Een klacht moet binnen drie weken na de bestelde en/of verreden rit schriftelijk (klantcontactkaart, brief), telefonisch, per e-mail (klachten@valleihopper.nl) of via de website van de Valleihopper te worden ingediend door de klager of een door de klager aangewezen vertegenwoordiger.
2. Klachten die niet binnen de in lid 1 genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd.
3. In het geval dat de klacht schriftelijk wordt ingediend, moet deze gestuurd worden naar het klachtenmeldpunt Valleihopper. Het klachtenmeldpunt is ondergebracht bij het beheerbureau van de Valleihopper.
4. In het geval een klacht schriftelijk wordt ingediend, moet deze schriftelijke klacht door de klager ondertekend 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 een klacht wordt ingediend. Deze reden moet omschreven worden;
 - datum van de brief.
5. Indien de klacht per abuis rechtstreeks is ingediend bij de vervoerder, het call center, de gemeente of de provincie, dan dient deze de klacht door te sturen naar het klachtenmeldpunt Valleihopper, postbus 63, 3770 AB Barneveld.



6. Voor een bestelde en/of verreden rit wordt slechts één klachtnummer aangemaakt. Het is mogelijk dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat. Als voor één rit geldt dat de klager zowel een klacht heeft voor (bijvoorbeeld) het call center als voor de vervoerder, dan worden wel 2 klachtnummers aangemaakt.
7. De ontvangst van een klacht wordt door het klachtenmeldpunt van het beheerbureau binnen 2 werkdagen aan de klager bevestigd:
 - Indien sprake is van een klacht via het contactformulier op de website ontvangt de klager de ontvangstbevestiging elektronisch.
 - Indien sprake is van een telefonische klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging naar wens (bij het indienen van de klacht wordt aan de klager gevraagd of de ontvangstbevestiging schriftelijk of elektronisch moet worden verstuurd).
 - Indien sprake is van een schriftelijke klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
8. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
 - de klacht te laat is ingediend;
 - de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Valleihopper;
 - dezelfde klacht van de klager nog in behandeling is;
 - de klacht van klager al eerder in behandeling is geweest bij de Klachtencommissie Valleihopper 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 dit artikel genoemde vereisten.
9. De klager krijgt een overzicht van de procedure nadat de klacht is ontvangen.
10. Een door het klachtenmeldpunt ontvangen klacht over een indicatiestelling of gemeentelijk beleid wordt na ontvangst doorgestuurd naar de betreffende gemeente. De klacht wordt door de desbetreffende gemeente afgehandeld. De klant wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van het doorsturen van de klacht naar de betrokken afdeling van de betreffende gemeente.
11. Een door het klachtenmeldpunt ontvangen klacht over de productkenmerken van de Valleihopper wordt na ontvangst afgehandeld door het beheerbureau.
12. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis gesteld.
13. Klachten kunnen geen betrekking hebben op geleden schade ten gevolge van de 'falende' dienstverlening van de Valleihopper.
14. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesties die direct tussen klager en taxibedrijf spelen. Vanwege de bewaking van de kwaliteit van de Valleihopper, registreert het klachtenmeldpunt van het beheerbureau de schademeldingen in het klachtensysteem en stuurt vervolgens ter afhandeling door aan de vervoerder.



Artikel 3. Klachtaanname door het klachtenmeldpunt van het beheerbureau

1. Het klachtenmeldpunt van het beheerbureau registreert de klacht en beoordeelt welke partij (call center, vervoerder, gemeente of beheerbureau) de klacht of de deelklacht moet behandelen.
2. Afhankelijk van de in lid 1 genoemde beoordeling wordt een door het klachtenmeldpunt ontvangen klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst elektronisch doorgestuurd aan de behandelende partij.

Artikel 4. Klachtenafhandeling

1. De vervoerder, het call center of het beheerbureau zorgen binnen 10 werkdagen voor een zorgvuldige, schriftelijke afhandeling van de klacht. Een afschrift van de brief, waarin de klacht door de behandelende partij wordt afgehandeld, wordt toegevoegd aan het online klachtverwerkingssysteem.
2. Klachten die per e-mail of via de online klantreactiekaart zijn ingediend, mogen ook per e-mail worden afgehandeld. Deze afhandelingsmail moet ingevoerd worden in het online klachtverwerkingssysteem.
3. De behandelende partij (vervoerder, call center of beheerbureau) moet de klacht van klager, gemotiveerd, gegrond of ongegrond verklaren. In het geval een klacht uit deelklachten bestaat, dient de behandelende partij op iedere deelklacht gemotiveerd in te gaan.
4. Bij een gegrond verklaarde klacht dient de behandelende partij als het bij de aard of bij de frequentie van de klachten voor betreffende reiziger past, een passende compensatie aan de klager voor te stellen en te vergoeden.
5. Een klacht is gegrond wanneer een of meer van de deelklachten gegrond is.
6. In de brief of e-mail naar de klager moet het volgende staan: Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van deze klacht, kunt u met opgave van redenen binnen 3 weken na verzenddatum van deze brief of mail schriftelijk een vervolklacht sturen naar de Klachtencommissie Valleihopper, per adres: postbus 63, 3770 AB Barneveld.

Artikel 5. Tussenbeoordeling klachten door het beheerbureau de Valleihopper

1. Gelet op de doelstelling genoemd in artikel 1 lid 1, heeft het beheerbureau de bevoegdheid de kwaliteit van de klachtafhandeling, zoals genoemd in artikel 4, te beoordelen.
2. Het beheerbureau kan besluiten om een klacht "gegrond maar niet verwijtbaar" te verklaren. Alleen het beheerbureau 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 geponde 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 handelt dan binnen 5 werkdagen de klacht verder af conform artikel 3.

DEEL 2 AFHANDELEN VAN VERVOLGKLACHTEN DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 6. Procedure Klachtencommissie Valleihopper

1. Indien de klager het niet eens is met de klachtafhandeling door de vervoerder of het call center dan kan de klager binnen 3 weken na dagtekening van de afhandeling van de ingediende klacht een vervolgklacht indienen bij de Klachtencommissie Valleihopper, per adres Postbus 63, 3770 AB Barneveld. De vervolgklacht moet door de klager schriftelijk worden ingediend en worden ondertekend 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.
2. Er kan geen vervolgklacht ingediend worden indien de klacht in eerste instantie niet via het klachtenmeldpunt van het beheerbureau Valleihopper is ingediend.
3. Indien uit de vervolgklacht blijkt dat de klacht door de verkeerde partij is afgehandeld, dan stuurt het klachtenmeldpunt van het beheerbureau de klacht ter behandeling naar de correcte partij. Deze partij is dan verplicht de klacht in behandeling te nemen.
4. Gelet op de doelstelling zoals genoemd in artikel 1 lid 1, het direct inspelen op klachten, beoordeelt het beheerbureau Valleihopper of de vervolgklacht van dien aard is dat deze daadwerkelijk doorgestuurd moet worden naar de Klachtencommissie. Indien het beheerbureau van mening is dat de vervolgklacht zich leent voor een snelle afhandeling, dan neemt het beheerbureau hierover contact op met de klager.
5. Indien de klager de klacht alsnog toch door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan draagt de Klachtencommissie er zorg voor dat binnen twee weken na ontvangst van de vervolgklacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
6. Na ontvangst van de vervolgklacht bij de Klachtencommissie wordt de betreffende partij (vervoerder of call center) schriftelijk in kennis gesteld van de vervolgklacht, met



- het verzoek daarop binnen drie weken te reageren en met aanvullende informatie te komen.
7. De Klachtencommissie 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 zijn ingediend. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van tenminste drie commissieleden. De vergadering heeft een besloten karakter. De secretaris stelt de agenda voor de vergadering op en brengt alle ontvangen bezwaarschriften ter kennis van de leden.
 8. De klager, de betreffende partij (vervoerder of call center), alsmede overige betrokken personen hebben het recht door de Klachtencommissie gehoord te worden.
 9. De klager en de betreffende partij (vervoerder of call center) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan. De kosten van het bijstaan zijn voor rekening van degene die een beroep doet op bijstand.
 10. De Klachtencommissie doet uiterlijk binnen 16 weken na ontvangst van de vervolklacht, 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 (vervoerder/call center). De uitspraak van de Klachtencommissie is bindend.
 11. Bij afwijking van de in het vorige lid genoemde termijn, doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de betreffende partij (vervoerder/call center) en het beheerbureau, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie een uitspraak over de klacht zal geven.

Artikel 7. Samenstelling Klachtencommissie Valleihopper

1. De Bestuurscommissie Basismobiliteit 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 vervoerder, het call center, de provincie, de deelnemende gemeenten of het beheerbureau.
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 Bestuurscommissie een opvolger benoemd voor het resterende gedeelte van de termijn.
4. De leden van de Klachtencommissie kunnen door de Bestuurscommissie uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen, op grond waarvan hun handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
5. De leden hebben recht op een onkostenvergoeding.



Artikel 8. Taken en bevoegdheden Klachtencommissie Valleihopper

1. De Klachtencommissie behandelt overeenkomstig de in artikel 5 omschreven procedure de naar haar doorgestuurde klachten.
2. De Klachtencommissie kan:
 - klager, vervoerder, call center, opdrachtgever en overige personen horen;
 - de klacht ontvankelijk of niet-ontvankelijk verklaren;
 - de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren;
 - afzien van 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.
3. De Klachtencommissie kan de volgende “sancties” opleggen:
 - een gebaar van coulance, bijvoorbeeld een bloemetje, tot een maximaal bedrag van € 50,-. Gevolgschade komt niet voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 9. Bevoegdheid en niet-ontvankelijkheid

1. Een bij de commissie ingediende vervolgklacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - de vervolgklacht te laat is ingediend;
 - de vervolgklacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Valleihopper;
 - dezelfde klacht van klager nog in behandeling is;
 - de klacht van klager al eerder in behandeling is geweest bij de Klachtencommissie Valleihopper 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 Valleihopper behandelt geen afzonderlijke schadeclaims en doet geen uitspraak over dit soort aansprakelijkheid. In zulk geval verklaart de Klachtencommissie Valleihopper zich onbevoegd. Voor zover een schadeclaim onderdeel is van een klacht, kan de Klachtencommissie Valleihopper de klacht, los van de schadeclaim, in behandeling nemen.

Artikel 10. 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. Onder alle omstandigheden is de Klachtencommissie vrij om aanbevelingen te doen inzake bewaking en bevordering van de kwaliteit van Valleihopper, op grond van



signalen, ontvangen uit door haar behandelde klachten. Deze vormen onderdeel van het operationele overleg tussen de vervoerder, het call center en het beheerbureau.

4. Deze klachtenprocedure kan door de Bestuurscommissie worden gewijzigd.
5. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij het beheerbureau, alle deelnemende gemeenten en wordt op verzoek toegezonden. Verzoeken tot toezending dienen gericht te zijn aan het beheerbureau. Daarnaast is de klachtenprocedure ook terug te vinden op de website.
6. De klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2020.
7. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Valleihopper".