



KLACHTENPROCEDURE

Bijlage 1 bij het vervoerreglement
Leerlingenvervoer van de Regio FoodValley

Gemeente Ede, Barneveld, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel en Wageningen

Inhoud

Artikel 1	Begrippenlijst.....	4
Artikel 2	Doelstelling klachtenprocedure	4
DEEL 1 AFHANDELEN VAN KLACHTEN DOOR HET BEHEERBUREAU VALLEIHOPPER		5
Artikel 3	Indienen klacht bij het Beheerbureau Valleihopper.	5
Artikel 4	Klacht afhandeling door de vervoerder, taken en bevoegdheden.....	6
Artikel 5	Registratie en administratie.....	7
Artikel 6	Overige bepalingen	7
DEEL 2 AFHANDELEN VAN VERVOLGKLACHTEN DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE		8
Artikel 7	Procedure Klachtencommissie Valleihopper leerlingenvervoer.....	8
Artikel 8	Samenstelling Klachtencommissie Valleihopper	9
Artikel 9	Taken en bevoegdheden Klachtencommissie Valleihopper	10
Artikel 10.	Bevoegdheid en niet-ontvankelijkheid.....	11
Artikel 11.	Overige bepalingen.....	11

Klachtenprocedure Valleihopper - leerlingenvervoer

Artikel 1 Begrippenlijst

Reiziger (leerling)	Degene die vervoerd of voornemens was te worden vervoerd.
Vervoerder	Noot, Van Driel of Munckhof, uitvoerder van vervoersovereenkomst.
Klacht	Een klacht is iedere uiting, zowel schriftelijk, mondeling als digitaal, van Ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin van het woord van leerlingen en/of ouder, of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.
Klager	De indiener van de klacht.
Vervoersovereenkomst:	De schriftelijke overeenkomst waarbij vervoerder zich heeft verbonden om het "Leerlingenvervoer van Regio FoodValley" uit te voeren.
Opdrachtgever:	Regio FoodValley (gemeente Ede, Barneveld, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel en Wageningen).

Artikel 2 Doelstelling klachtenprocedure

1. De klachtenprocedure stelt de leerling dan wel de ouder/ verzorger van de leerling in de gelegenheid een klacht over het vervoer door de Valleihopper te melden.
2. Het direct inspelen op geregistreerde klachten door De Valleihopper 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 Valleihopper in overleg met de vervoerder en/of gemeente (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 DOOR HET BEHEERBUREAU VALLEIHOPPER

Artikel 3 Indienen klacht bij het Beheerbureau Valleihopper.

1. Een klacht moet binnen drie weken na de verreden rit telefonisch (telefoonnummer: 088 6606810 via het klachtenformulier op de website van de Valleihopper (www.valleihopper.nl) of schriftelijk (klachtenlv@valleihopper.nl of De Valleihopper klachten, Postbus 9022, 6710 HK Ede) 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 de klacht schriftelijk wordt ingediend, moet deze 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 klacht.
4. Een mondelinge klacht dient bij het daartoe aangewezen telefoonnummer te worden ingediend bij De Valleihopper : 088 6606810. Mondelinge klachten kunnen telefonisch worden ingediend op werkdagen tussen 09:00 uur en 16:30 uur.
5. De ontvangst van een klacht wordt door De Valleihopper binnen 1 werkdag 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.
6. 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.
7. Een medewerker van het De Valleihopper beoordeelt of een klacht niet ontvankelijk is. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis gesteld.
8. De klager krijgt een overzicht van de procedure nadat de klacht is ontvangen.

Artikel 4 Klacht afhandeling door de vervoerder, taken en bevoegdheden

1. Een door het De Valleihopper ontvangen klacht wordt, indien en voor zover de klacht betrekking heeft op de dienstverlening door De Valleihopper, binnen 1 werkdag na ontvangst doorgestuurd aan de regiecentrale;
2. De regiecentrale draagt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht zorg voor een zorgvuldige, schriftelijke afhandeling van de klacht.
3. Het Beheerbureau Valleihopper ontvangt een afschrift van de afhandelingsbrief.
4. Indien de klacht naar het oordeel van het Beheerbureau Valleihopper niet afdoende is opgelost, kan het Beheerbureau Valleihopper, onverlet het bepaalde in artikel 3, in overleg met de regiecentrale treden, om tot een andere oplossing te komen.
5. Bij het niet goed afhandelen van een klacht, d.w.z. zowel klant als het Beheerbureau Valleihopper zijn niet tevreden, kan het Beheerbureau overgaan tot sancties (waarschuwing en gesprek).

6. Bij het herhaaldelijk terugkomen van dezelfde soort klachten kan gesteld worden dat de verbeteracties onvoldoende zijn ingezet. Ook dan volgen er sancties.
7. De regiecentrale kan de klacht van de klager, gemotiveerd, gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.
8. Indien de klacht geen betrekking heeft op de dienstverlening door De Valleihopper zal de klacht, mits ontvankelijk, worden afgehandeld door het Beheerbureau Valleihopper;

Artikel 5 Registratie en administratie

1. De Valleihopper registreert de klachten en de afhandeling daarvan.

Artikel 6 Overige bepalingen

1. De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor rekening van degene die de bijstand van een adviseur inroept.
2. Deze klachtenprocedure wordt jaarlijks in overleg met de regiecentrale en de vervoerders geëvalueerd. Wijzigingen van deze procedure behoeven overeenstemming tussen het Beheerbureau Valleihopper, de regiecentrale en de vervoerders.
3. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij het Beheerbureau Valleihopper. De klachtenprocedure wordt jaarlijks eenmaal, daarna op verzoek toegezonden.
4. De klachtenprocedure treedt in werking op 1 augustus 2018.
5. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure leerlingenvervoer Regio FoodValley".

DEEL 2 AFHANDELEN VAN VERVOLGKLACHTEN DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 7 Procedure Klachtencommissie Valleihopper leerlingenvervoer

1. Indien de klager het niet eens is met de klachtafhandeling door De Valleihopper, dan kan de klager binnen 3 weken na dagtekening van de brief of e-mail een vervolgklacht indienen bij de Klachtencommissie Valleihopper per adres: Postbus 9022 6710 HK Ede (verder te noemen Klachtencommissie).
2. 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.
3. Er kan geen vervolgklacht ingediend worden indien de klacht in eerste instantie niet via het klachtenmeldpunt van de Valleihopper is ingediend.
4. Indien de klager de klacht door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan draagt de Klachtencommissie er zorg voor dat binnen drie werkdagen van de vervolgklacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
5. Na ontvangst van de vervolgklacht bij de Klachtencommissie wordt de betreffende partij door het Beheerbureau Valleihopper schriftelijk in kennis gesteld van de vervolgklacht, met het verzoek daarop binnen drie weken te reageren en met aanvullende informatie te komen.

6. 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.
7. De klager, de betreffende partij (het Beheerbureau Valleihopper, regiecentrale of vervoerder), alsmede overige betrokken personen hebben het recht door de Klachtencommissie gehoord te worden.
8. De klager en de betreffende partij (het Beheerbureau Valleihopper, regiecentrale of vervoerder) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan. De kosten van het bijstaan zijn voor rekening van degene die een beroep doet op bijstand.
9. 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 Valleihopper 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/vervoerder) en het beheerbureau, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie een uitspraak over de klacht zal geven.

Artikel 8 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, de regiecentrale, 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 9 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, regiecentrale, het Beheerbureau Valleihopper 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 10. Bevoegdheid en niet-ontvankelijkheid

1. Een bij de commissie ingediende vervolklacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - de vervolklacht te laat is ingediend;
 - de vervolklacht 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 11. 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. In het geval dat de Klachtencommissie een vervolklacht gegrond verklaart, die in eerste instantie door de regiecentrale, vervoerder of het Beheerbureau Valleihopper ongegrond is verklaard, dan brengt het Beheerbureau Valleihopper € 100,- aan deze partij in rekening.

4. 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 regiecentrale, vervoerder en Beheerbureau Valleihopper.
5. Deze klachtenprocedure kan door de Bestuurscommissie worden gewijzigd.
6. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij het Beheerbureau Valleihopper, alle deelnemende gemeenten en wordt op verzoek toegezonden. Verzoeken tot toezending dienen gericht te zijn aan het Beheerbureau Valleihopper. Daarnaast is de klachtenprocedure ook terug te vinden op de website.
7. De klachtenprocedure treedt in werking op 1 augustus 2018.
8. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure leerlingenvervoer Valleihopper 2018".