

## **Artikel 1. Begripsbeschrijving**

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: reactie van de gebruiker met betrekking tot de dienstverlening van Regiotaxi Utrecht. Zie bijlage 1 voor de definitie van klachten.
- b. Vervolgklacht: reactie van de gebruiker indien deze het niet eens is met de klachtafhandeling in eerste instantie.
- c. Klager: Degene die, mondeling, schriftelijk of digitaal, een klacht of vervolgklacht indient over de uitvoering van Regiotaxi Utrecht.
- d. Vervoerder: opdrachtnemer aanbesteding Regiotaxi Utrecht
- e. Opdrachtgevers:
  - Gemeenten
  - Provincie Utrecht.
- f. Klachtenmeldpunt: punt (i.c. opdrachtgevers) waar klachten binnenkomen en waar gezorgd wordt voor verwerking van ingekomen klachten.
- g. Geschillencommissie: onafhankelijke commissie die ingekomen vervolgklachten behandelt.

## **Artikel 2. Doelstelling klachtenprocedure**

1. Het direct inspelen op geregistreerde klachten door opdrachtgever Regiotaxi Utrecht teneinde de kwaliteit van de uitvoering van Regiotaxi Utrecht te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van Regiotaxi Utrecht.
2. Het conform deze regeling laten afhandelen van een klacht door vervoerder (dit is de klachtafhandeling in eerste instantie) en, indien noodzakelijk, het laten beoordelen van de vervolgklacht door de Geschillencommissie (dit is de klachtafhandeling in tweede instantie).

## **DEEL 1 AFHANDELEN VAN KLACHTEN DOOR VERVOERDER**

### **Artikel 3. Indienen klacht bij het onafhankelijk klachtenmeldpunt Regiotaxi Utrecht**

1. Een klacht moet binnen 3 weken na de bestelde en/of verreden rit schriftelijk, telefonisch of via de website van Regiotaxi Utrecht 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 onafhankelijk klachtenmeldpunt Regiotaxi Utrecht (verder te noemen klachtenmeldpunt) per adres: Antwoordnummer 58015, 3508 VB Utrecht.
4. In het geval dat bij het indienen van een schriftelijke klacht geen gebruik gemaakt wordt van een klantreactiekaart moet deze door de klager zijn ondertekend en ten minste 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 ongeluk rechtstreeks is ingediend bij de vervoerder of een van de opdrachtgevers, dan dient deze de klacht door te sturen naar het klachtenmeldpunt.
  6. Voor een bestelde en/of verreden rit wordt slechts één klachtnummer aangemaakt. Het is mogelijk dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat.
  7. De ontvangst van een klacht wordt door het klachtenmeldpunt binnen 3 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 klachtenmeldpunt een nieuwe klantreactiekaart mee.
  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 Regiotaxi Utrecht;
    - dezelfde klacht van de klager nog in behandeling is;
    - de klacht van klager al eerder in behandeling is geweest bij de Geschillen commissie 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. Indien een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis gesteld.
  10. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesties die direct tussen klager en vervoerder spelen. Vanwege de bewaking van de kwaliteit van Regiotaxi Utrecht, registreert het klachtenmeldpunt de schademeldingen in het klachtensysteem en stuurt vervolgens ter afhandeling door aan de vervoerder.

#### **Artikel 4. Klachtafhandeling door klachtenmeldpunt en vervoerder**

1. Het klachtenmeldpunt registreert de klacht en beoordeelt welke partij (klachtenmeldpunt, vervoerder) de klacht of de deelklacht moet behandelen (Bijlage 1).
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.
3. Klachten die betrekking hebben op meerdere partijen worden gesplitst en de partijen krijgen daarbij de opdracht om dat deel van de klacht te behandelen dat betrekking heeft op de dienstverlening van betreffende partij.
4. De behandelende partij zorgt 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.

5. Klachten die via de online klantreactiekaart zijn ingediend, mogen ook per e-mail worden afgehandeld. Deze afhandelingsmail moet ingevoerd worden in het online klachtverwerkingssysteem.
6. De behandelende partij (klachtenmeldpunt, vervoerder) moet de klacht van klager, gemotiveerd niet-ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaren. In het geval een klacht uit deelklachten bestaat, dient de behandelende partij op iedere deelklacht gemotiveerd in te gaan.
7. Al naar gelang de gegrondheid van de klacht, kan de behandelende partij al dan niet een genoegdoening toekennen welke in redelijke verhouding staat tot de ernst van de klacht, met in achtneming van de niet goed-geld terugregeling zoals die in bijlage 2 is opgenomen.
8. Een klacht is gegrond wanneer een of meer van de deelklachten gegrond is. In dat geval kan er per klacht slechts éénmaal de in het vorige lid genoemde passende compensatie vergoed worden.
9. 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 e-mail schriftelijk een vervolklacht sturen naar de klachtenmeldpunt Regiotaxi Utrecht per adres: Antwoordnummer 58015, 3508 VB Utrecht.
10. Het klachtenmeldpunt neemt met de vervoerder contact op over de vervolklacht en probeert tot een oplossing te komen. De klager krijgt binnen 10 werkdagen bericht op zijn vervolklacht.
11. Indien een oplossing op de vervolklacht niet mogelijk is dan kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Taxivervoer  
[www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer)

## **Artikel 5. Tussenbeoordeling klachten door de opdrachtgever**

1. Gelet op de doelstelling genoemd in artikel 2 lid 1, heeft de opdrachtgever de bevoegdheid de kwaliteit van de klachtafhandeling, zoals genoemd in artikel 4, te beoordelen.
2. De opdrachtgever kan besluiten om een klacht "gegrond maar niet verwijtbaar" te verklaren. Alleen de opdrachtgever heeft deze bevoegdheid en doet dit altijd in overleg met de behandelende partij.
3. De opdrachtgever 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. De opdrachtgever stelt de behandelende partij hiervan in kennis.
4. De behandelende partij handelt dan binnen 5 werkdagen de klacht verder af conform artikel 4.

## **Artikel 10. Overige bepalingen**

1. De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager.
2. Deze klachtenprocedure kan door opdrachtgever worden gewijzigd.
3. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij het klachtenmeldpunt en wordt op verzoek toegezonden. Verzoeken tot toezending dienen gericht te zijn aan het klachtenmeldpunt.
4. De klachtenprocedure treedt in werking op XXX.
5. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Regiotaxi Utrecht 2023".

## **Bijlage 1: Definitie klacht en registratie van klachten**

Een klacht is een reactie van de gebruiker met betrekking tot de dienstverlening, gebaseerd op de contracten Regiotaxi Utrecht.

Als één rit meerdere klachten oplevert voor één klant dan telt dit als één klacht. Wanneer in een klacht meerdere ritten worden beschreven (bijvoorbeeld een heen- en een terugreis) dan wordt dit ook als meerdere klachten geregistreerd.

De volgende zaken worden naar de vervoerder doorgestuurd zonder dat ze geregistreerd worden als klacht:

- Een compliment aan de vervoerder.

Klachten die een reactie zijn op het beleid van de gemeenten (bijvoorbeeld toekenning van het aantal te reizen kilometers per jaar of vragen over inkomensgrenzen) worden doorgestuurd naar de betreffende gemeente. Deze reacties worden niet geregistreerd als klacht.

Klachten die gaan over een andere vervoersvorm (bijvoorbeeld Valys) worden ook niet geregistreerd als klacht, maar de klant wordt wel doorverwezen naar de juiste instantie voor het indienen van een klacht.

Een klacht wordt niet- ontvankelijk, gegrond of ongegrond verklaard door het klachtenmeldpunt of de vervoerder. Indien er twijfel is, wordt hiervoor contact opgenomen met de opdrachtgever. Een klacht is gegrond als deze betrekking heeft op het niet nakomen van de eisen van het Programma van Eisen Regiotaxi Utrecht.

## **Bijlage 2: Niet goed geld terug regeling bij vertraging Regiotaxi Utrecht**

Regiotaxi Utrecht doet er alles aan om de taxi op tijd te laten rijden. Toch kan het gebeuren dat de klant een vertraging oploopt van 30 minuten of meer. Met vertragingen wordt het verschil bedoeld tussen het tijdstip waarop de klant opgehaald zou worden respectievelijk op de bestemming zou aankomen en het tijdstip waarop de klant daadwerkelijk is opgehaald of aankwam.

### **Wanneer komt de klant in aanmerking voor vergoeding?**

De klant krijgt geld terug:

- Als hij/zij 30 minuten of meer te laat wordt opgehaald of op bestemming, bestemmingsstation of -halte aankomt.
- Geldt alleen voor de reizen met Regiotaxi Utrecht.

De klant krijgt in het kader van deze regeling geen geld terug:

- In gevallen van overmacht en situaties die Regiotaxi Utrecht, in redelijkheid en billijkheid, niet verwijtbaar zijn.

### **Hoeveel vergoeding ontvangt de klant?**

Zie onderstaand schema.

#### **Regiotaxi Utrecht**

Vervoerbewijs	30 t/m 59 minuten	60 minuten of meer
Contant	½ deel	Hele bedrag

### **Hoe kan de klant een vergoeding aanvragen?**

De klant kan alleen geld terugvragen met het Regiotaxi Utrechtformulier 'Niet-Goed-Geld-Terug'. Het formulier is verkrijgbaar bij Contractmanagement Regiotaxi Utrecht. Om de aanvraag snel te kunnen verwerken, worden alleen originele formulieren in behandeling genomen. En één formulier per persoon.

Als de klant na zes weken geen bericht over zijn/haar haar aanvraag heeft ontvangen, kan hij/zij contact opnemen met Contractbeheer Regiotaxi Utrecht.

### **Productvoorwaarden 'Niet-Goed-Geld-Terug'-regeling**

1. Onder vertraging in de zin van de regeling 'Niet-Goed-Geld-Terug' bij vertraging Regiotaxi Utrecht wordt verstaan een door Contractbeheer Regiotaxi Utrecht vastgestelde en geregistreerde afwijking van de afgesproken ophaal of afzettijden, evenals het niet functioneren van de boordcomputer, of vervoersafpraak waarbij Regiotaxi Utrecht tenminste 30 minuten later arriveert dan waar de klant op basis van de vervoersafpraak van had mogen uitgaan. Onder een vertraging wordt niet verstaan een afwijking van de vervoersafpraak (bijvoorbeeld ten gevolge van werkzaamheden of een stremming), die tijdig door Regiotaxi Utrecht kenbaar is gemaakt.
2. In geval van een vertraging vanaf 30 minuten tot en met 59 minuten heeft een klant desgevraagd recht op restitutie van de helft van de door de u betaalde ritprijs. In geval van een vertraging van 60 minuten of meer heeft de klant desgevraagd recht op volledige restitutie van de door de klant betaalde ritprijs.
3. In geval een vertraging het gevolg is van overmacht is Contractmanagement Regiotaxi Utrecht niet gehouden tot restitutie over te gaan. Van overmacht is bijvoorbeeld sprake in geval van omstandigheden waardoor het vervoer geheel of grotendeels niet of niet naar behoren kan worden uitgevoerd, zoals een stroomstoring met landelijke uitstraling, een vooraf aangekondigde staking of uitzonderlijke weersomstandigheden zoals storm en (stuif)sneeuw.

4. Een verzoek tot restitutie dient schriftelijk te worden gedaan door een bij Contractmanagement Regiotaxi Utrecht verkrijgbaar restitutief formulier volledig en naar waarheid in te vullen, te ondertekenen en op te sturen naar het op dit formulier vermelde adres.
5. Het restitutieverzoek dient binnen een termijn van 21 dagen door Contractmanagement Regiotaxi Utrecht te zijn ontvangen. Deze termijn vangt aan op de dag volgend op de dag van de vertraging. Een restitutieverzoek dat op een andere wijze, bijvoorbeeld mondeling of per e-mail, aan Contractmanagement Regiotaxi Utrecht wordt gericht, of na de termijn van 21 dagen is ontvangen, wordt niet in behandeling genomen. Per vertraging kunt u slechts één restitutieverzoek doen en één restitutief formulier indienen.
6. Een restitutieverzoek wordt beoordeeld aan de hand van de door Contractmanagement Regiotaxi Utrecht vastgestelde en geregistreerde aankomst - en vertrektijden. Deze tijden hebben volledige bewijskracht, behoudens door u te leveren tegenbewijs.
7. Contractmanagement Regiotaxi Utrecht heeft het recht elk restitutieverzoek op juistheid en volledigheid te controleren, alvorens tot betaling over te gaan. Contractmanagement Regiotaxi Utrecht behoudt zich het recht voor om een toelichting en/of eventuele (nadere) bewijsstukken te vragen. Contractmanagement Regiotaxi Utrecht motiveert een afwijzing.
8. Betaling geschiedt door middel van overmaking van het te restitueren bedrag op de door de klant opgegeven Nederlandse bank - of girorekening.
9. Indien een klant misbruik van deze restitutieregeling maakt, heeft Contractmanagement Regiotaxi Utrecht het recht om aangifte te doen van een strafbaar feit en niet tot betaling over te gaan. Eventueel onverschuldigd betaalde bedragen zullen worden terug gevorderd waarbij tevens aanspraak zal worden gemaakt op vergoeding van de wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten.
10. Contractmanagement Regiotaxi Utrecht verplicht zich om binnen zes weken na indienen een verzoek tot restitutie af te handelen.