



KLACHTENREGELING

VIÀVÉ

[www.viave.nl](http://www.viave.nl)

REGIOVERVOER NOORD-VELUWE EN ZEEWOLDE

# KLACHTENREGELING VIAVÉ

Versie 3.0 ingaande 1 januari 2023

De Klachtenregeling is een handleiding voor alle betrokkenen binnen het doelgroepenvervoer ViaVé. Het betreft het vraagafhankelijke vervoer (Wmo-vervoer) voor de deelnemende gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek en Putten. Met betrekking tot het routegebonden (grootschalig) vervoer (leerlingen- en jeugdvervoer en gym-zwemvervoer) betreft het naast de deelnemende Noord-Veluwse gemeenten ook de gemeente Zeewolde.

Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend.

## Inhoudsopgave

<b>KLACHTENREGELING VIAVÉ .....</b>	<b>2</b>
<b>LEESWIJZER .....</b>	<b>3</b>
<b>KLACHTENREGELING .....</b>	<b>4</b>
1.1 Doelstelling klachtenregeling .....	4
1.2 Indienen klacht .....	4
1.3 Afhandelen klacht .....	4
1.4 Afhandelen vervolglacht (Klachtencommissie) .....	5
1.5 Overige bepalingen .....	6
<b>WERKWIJZE .....</b>	<b>7</b>
2.1 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden beheerbureau .....	7
2.2 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vervoerder .....	7
2.3 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden Klachtencommissie .....	8
2.4 Vergaderingen Klachtencommissie .....	8
2.5 Samenstelling Klachtencommissie .....	8
2.6 Evaluatie .....	9

# LEESWIJZER

Dit document bestaat uit 2 onderdelen:

Deel 1: De Klachtenregeling; een openbaar deel waarin voor de klager wordt omschreven hoe de klachtenprocedure werkt en wat de klager kan verwachten. Dit deel wordt op de website van ViaVé gepubliceerd.

Deel 2: De Werkwijze; een intern deel waarin de samenwerking tussen ViaVé Beheer (onderdeel van Regio Noord-Veluwe en belast met het beheer van ViaVé, hierna genoemd het beheerbureau), de uitvoerende bedrijven en de Klachtencommissie wordt beschreven.

# KLACHTENREGELING

## 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 ViaVé in te dienen.
2. Conform de klachtenregeling behandelt de vervoerder en/of het beheerbureau een klacht en, indien noodzakelijk, beoordeelt de onafhankelijke Klachtencommissie ViaVé de vervolklacht.

## 1.2 Indienen klacht

1. 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 ViaVé. 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”.
2. De klacht moet binnen 3 weken na de datum van de rit waarover de klacht gaat door ViaVé 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.
3. Een klacht indienen kan op de volgende manieren:
  - via het klachtenformulier op [www.viave.nl](http://www.viave.nl);
  - telefonisch bij de klachtenlijn (klachtenmeldpunt) via 0525 – 688 588;
  - schriftelijk bij het beheerbureau ViaVé met adres: Antwoordnummer 272, 8070 VK Elburg.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.
4. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesaties in de relatie tussen klager en de vervoerder. Wanneer ViaVé 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

1. Het klachtenmeldpunt stuurt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. Het beheerbureau bevestigt de ontvangst per fysieke post of per e-mail.
2. De vervoerder beoordeelt binnen 4 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 ViaVé;
  - 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.Als de klacht niet-ontvankelijk is, informeert de vervoerder de klager, hierover, per fysieke post of per e-mail.
3. De vervoerder behandelt de klacht inhoudelijk binnen 4 werkdagen na ontvangst van de klacht. Deze inhoudelijke afhandeling wordt doorgezet naar het beheerbureau. Het beheerbureau beoordeelt de inhoudelijke afhandeling en geeft uiterlijk op de 9e werkdag na ontvangst van de klacht een terugkoppeling aan de vervoerder.

5. Klachten over indicatiestelling of gemeentelijk beleid worden door het beheerbureau in samenwerking met de gemeente die de indicatie heeft afgegeven behandeld.
6. Klachten over het vervoer worden afgehandeld door de vervoerder, tenzij het beheerbureau in individuele gevallen anders beslist. Overige klachten zoals over de spelregels rondom het vervoer worden afgehandeld door het beheerbureau.
7. 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.
8. Gevolgschade wordt niet vergoed.

#### 1.4 Afhandelen vervolklacht (Klachtencommissie)

1. Als de klager niet te tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan klager een vervolklacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie.
2. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Elburg benoemt de leden van de Klachtencommissie.
3. De Klachtencommissie geeft een onafhankelijk inhoudelijk oordeel over de klacht.
4. De vervolklacht moet binnen 3 weken na verzenddatum van de reactie van ViaVé op de klacht zijn ontvangen bij de Klachtencommissie. De klager dient een vervolklacht schriftelijk in bij ViaVé t.a.v. Klachtencommissie ViaVé, Antwoordnummer 272, 8070 VK Elburg.
5. 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.
6. Het beheerbureau stuurt binnen 2 weken na ontvangst van de vervolklacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
7. Het beheerbureau beoordeelt of behandeling van de vervolklacht door de Klachtencommissie passend is bij de aard en inhoud van de (vervolg)klacht. Als het 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.
8. 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.
9. De klager ontvangt binnen 4 weken na ontvangst van de vervolklacht bij de Klachtencommissie een bericht als de vervolklacht niet-ontvankelijk is.
10. Als de vervolklacht niet compleet is, ontvangt de klager, binnen 4 weken na ontvangst van de vervolklacht bij de Klachtencommissie, een verzoek om binnen 4 weken de ontbrekende gegevens aan te vullen. De klager ontvangt een bericht als de vervolklacht niet-ontvankelijk is binnen 2 weken na ontvangst van de aanvulling bij de Klachtencommissie of nadat de termijn om de ontbrekende gegevens aan te vullen ongebruikt is verstreken.
11. De klager, het beheerbureau en de vervoerder hebben het recht door de Klachtencommissie gehoord te worden.

12. De vergaderingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar en het is niet toegestaan om geluids-/ video-opnamen te maken tijdens de zitting.
13. De Klachtencommissie kan:
  - klager, vertegenwoordigers van ViaVé, 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.
14. Als er kosten verbonden zijn aan het onderzoek is vooraf toestemming nodig van het beheerbureau.
15. De Klachtencommissie kan ViaVé 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.
16. De klager ontvangt binnen 16 weken na ontvangst van de volledige/complete vervolklacht schriftelijk en gemotiveerd een uitspraak van de Klachtencommissie.
17. 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.
18. 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

1. Gebruik van de klachtenregeling is kosteloos.
2. Het college van burgemeester en wethouders kan deze klachtenregeling schriftelijk wijzigen.
3. De klachtenregeling ligt ter inzage bij het beheerbureau en staat ook op de website van ViaVé.
4. Deze klachtenregeling treedt in werking op: 1 januari 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.
5. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling ViaVé”.

# WERKWIJZE

## 2.1 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden beheerbureau

1. Het beheerbureau bewaakt het proces rond de (vervolg)klachten en de afhandeling daarvan door de vervoerder en/of de Klachtencommissie.
2. Het beheerbureau beoordeelt de wijze van afhandeling van de klachten door de vervoerder en geeft uiterlijk op de 9e werkdag na ontvangst van de klacht een terugkoppeling aan de vervoerder.
3. Het beheerbureau organiseert een online klachten managementsysteem. In dit systeem worden klachten en de afhandelingen geregistreerd.
4. Het beheerbureau draagt zorg voor secretariële en facilitaire ondersteuning van de Klachtencommissie.
5. Het beheerbureau beoordeelt binnen 2 weken na ontvangst van de vervolgklacht of deze klacht ontvankelijk is. Als het beheerbureau de ontvankelijkheid niet kan beoordelen stuurt ViaVé beheerbureau de vervolgklacht samen met de klacht en de afhandelingsbrief naar de Klachtencommissie, zodat de Klachtencommissie de ontvankelijkheid kan beoordelen. Het beheerbureau kan besluiten een klacht “gegrond maar niet verwijtbaar” te verklaren. Het beheerbureau doet dit in overleg de vervoerder over het vervoer.
6. Als de vervolgklacht niet compleet is, stuurt het beheerbureau binnen 3 weken na ontvangst van de vervolgklacht een verzoek om de ontbrekende gegevens aan te vullen naar de klager.
7. Het beheerbureau beoordeelt binnen 2 weken na ontvangst van de vervolgklacht of behandeling van de vervolgklacht door de Klachtencommissie passend is bij de aard en inhoud van de (vervolg)klacht. Als het beheerbureau vindt dat behandeling van de vervolgklacht door de Klachtencommissie niet effectief is, overlegt het beheerbureau met de klager. Dit gebeurt in eerste instantie telefonisch of per e-mail.
8. Als de klager de vervolgklacht wel door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan zorgt het beheerbureau ervoor dat de vervolgklacht op de normale wijze wordt afgehandeld.
9. Als de klager de vervolgklacht niet door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan stuurt het beheerbureau binnen 3 weken na ontvangst van de vervolgklacht een antwoord per fysieke post of per e-mail naar de klager met een afschrift aan de Klachtencommissie.
10. Het beheerbureau stuurt binnen 2 weken na ontvangst van de vervolgklacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
11. Het beheerbureau stuurt de klager een bericht als de vervolgklacht niet-ontvankelijk is:
  - binnen 4 weken na ontvangst van een volledige vervolgklacht bij de Klachtencommissie;
  - binnen 2 weken na ontvangst van de aanvulling bij de Klachtencommissie (of na het ongebruikt verstrijken van de termijn).
12. Het beheerbureau stuurt de vervolgklacht binnen 2 weken na ontvangst van de vervolgklacht bij het beheerbureau door naar de vervoerder, met het verzoek daarop binnen 3 weken met aanvullende informatie te komen en te reageren. Waar nodig wordt ook het uitvoerende taxibedrijf betrokken (als dit een andere partij is).
13. Het beheerbureau stuurt de vervolgklacht binnen 2 weken na ontvangst van de vervolgklacht bij het beheerbureau door naar de Klachtencommissie.
14. Het beheerbureau stuurt uiterlijk 6 weken na ontvangst van de vervolgklacht het complete dossier, inclusief de reactie van uitvoerende partijen naar de Klachtencommissie.
15. Het beheerbureau stuurt, namens de Klachtencommissie, de (digitaal ondertekende) uitspraak van de Klachtencommissie uiterlijk 2 weken na ontvangst van deze uitspraak naar klager en andere betrokkenen.
16. Het beheerbureau kan na de uitspraak contact opnemen met de klager om afspraken te maken over de uitvoering van het advies van de Klachtencommissie.

## 2.2 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden vervoerder

1. De vervoerder verzorgt en onderhoudt een website, telefoonnummer en postadres waar klagers (vervolg)klachten kunnen indienen.
2. De vervoerder behandelt binnen 4 werkdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk. Deze inhoudelijke afhandeling wordt doorgezet naar het beheerbureau.
3. De vervoerder zorgt bij klachten die voor afhandeling zijn toegewezen voor een adequate schriftelijke afhandeling van de klacht binnen 10 werkdagen nadat de klacht is ontvangen.

4. De vervoerder neemt in de brief naar de klager het volgende op:  
*Uw klacht is afgehandeld door <naam partij>. Heeft u vragen naar aanleiding van de afhandeling van deze klacht? Dan kunt u ons per e-mail bereiken via <e-mailadres>. Bent u niet tevreden over de afhandeling van deze klacht? Dan kunt u met opgave van redenen een vervolklacht indienen. U stuurt dan een brief naar Klachtencommissie ViaVé, Antwoordnummer 272, 8070 VK Elburg. Uw vervolklacht moet binnen 3 weken na verzenddatum van deze mail/brief bij de Klachtencommissie zijn.*
5. De vervoerder registreert de afhandelingsbrief in het door het beheerbureau georganiseerde klachten managementsysteem.
6. De vervoerder verklaart de klacht gemotiveerd gegrond of ongegrond.
7. Als een klacht uit deelklachten bestaat, gaat de vervoerder op iedere deelklacht gemotiveerd in. Een klacht is gegrond als één of meer van de deelklachten gegrond is.
8. De vervoerder levert op verzoek van het beheerbureau binnen 3 weken aanvullende informatie, die nodig is voor de afhandeling van een vervolklacht.

### 2.3 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie hanteert als toetsingskader: de actuele Vervoerreglementen ViaVé, de overige informatie zoals die op de website te vinden is en de Klachtenregeling ViaVé. De Klachtencommissie zorgt dat zij op de hoogte is van de betreffende inhoud.
2. De Klachtencommissie kan deskundigen inschakelen of onderzoek ter plaatse (laten) doen. Als hieraan kosten verbonden zijn, moet het beheerbureau hiervoor vooraf toestemming geven.
3. De Klachtencommissie stuurt klager en alle personen die de Klachtencommissie wil horen een uitnodiging voor de vergadering van de Klachtencommissie.
4. De Klachtencommissie doet uiterlijk 16 weken na ontvangst van de vervolklacht bij het beheerbureau schriftelijk en gemotiveerd uitspraak van haar bevindingen van het onderzoek naar de vervolklacht. Deze uitspraak wordt gezonden aan klager en aan het beheerbureau.
5. Bij afwijking van de hier genoemde termijn van 16 weken, informeert de Klachtencommissie klager en het beheerbureau hierover voor het einde van de termijn. De Klachtencommissie benoemt daarbij waarom de termijn niet haalbaar is en wanneer de Klachtencommissie een uitspraak doet.
6. De uitspraak bestaat uit een goed leesbare korte brief (zo mogelijk B1-taalniveau) met de conclusies en eventuele adviezen aan betrokkenen. Er kan gebruik worden gemaakt van bijlagen.
7. De Klachtencommissie stelt na afloop van elk kalenderjaar een verslag op van haar werkzaamheden en stuurt dit aan het beheerbureau. De Klachtencommissie kan daarbij ook aanbevelingen doen.

### 2.4 Vergaderingen Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie vergadert zo vaak als nodig. De benodigde vergaderfrequentie wordt in overleg met ViaVé beheerbureau bepaald.
2. De vergaderlocatie wordt bepaald door het beheerbureau in overleg met de Klachtencommissie.
3. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van tenminste 4 en maximaal 5 commissieleden, waaronder de voorzitter en de secretaris.

### 2.5 Samenstelling Klachtencommissie

1. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Elburg benoemt de leden van de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal 4 leden. Alle leden zijn onafhankelijk en zijn niet werkzaam voor of bij een van de uitvoerende partijen of deelnemende gemeenten waarin ViaVé actief is.
3. De Klachtencommissie wijst onder haar leden een voorzitter en secretaris aan.
4. De voorzitter van de Klachtencommissie leidt de vergadering van de Klachtencommissie.
5. De secretaris van de Klachtencommissie maakt de agenda voor de vergadering en stelt de uitspraken van de Klachtencommissie op.
6. De leden van de Klachtencommissie worden afzonderlijk benoemd. De benoeming is voor onbepaalde tijd. Van weerszijden kan er opgezegd worden met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.
7. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Elburg kan gemotiveerd afwijken van de duur van de opzegtermijn.



8. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Elburg kan leden van de Klachten-commissie uit hun functie ontheffen op eigen verzoek, of wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen.
9. De leden hebben recht op een onkostenvergoeding:
  - Alle op de vergadering aanwezige leden ontvangen een vergoeding per behandelde vervolklacht, met een minimum van 4 vervolklachten per vergadering (peil 2022 is € 40,00, resp. € 160,00).
  - De secretaris ontvangt een toeslag per behandelde vervolklacht (peil 2022 is € 10,00).
  - De voorzitter en secretaris ontvangen een toeslag per behandelde vervolklacht, met een minimum van 4 vervolklachten per vergadering (peil 2022 is € 6,25, resp. € 25,00).
  - Alle op de vergadering aanwezige leden hebben recht op een vergoeding van de reiskosten van en naar de vergadering.
  - De secretaris ontvangt een vergoeding voor het opstellen van het jaarverslag die gelijk is aan de minimum vergoeding van de secretaris voor een vergadering (peil 2022 is € 185,00).Het beheerbureau kan de hoogte van de onkostenvergoeding jaarlijks met ingang van 1 januari aanpassen op basis van de prijsontwikkeling.
10. Zittingen worden (in praktische zin) gecombineerd met de zittingen van andere regio's. De genoemde minimum onkostenvergoeding geldt dan voor de gehele bijeenkomst en niet voor elke regio afzonderlijk.

#### 2.6 Evaluatie

1. Evaluatie van de klachtenregeling vindt minimaal eenmaal per kalenderjaar plaats. Voor deze evaluatie overlegt het beheerbureau met de Klachtencommissie en eventueel met andere betrokkenen.
2. De evaluatie met de Klachtencommissie vindt plaats direct voor of na een reguliere vergadering van de Klachtencommissie. De aanwezige leden ontvangen hiervoor een vergoeding die gelijk is aan de minimale vergoeding per vergadering, zonder toeslagen.