



**VERVOERREGLEMENT
REGIOTAXI
GELDERLAND
INCLUSIEF KLACHTENPROCEDURE**

INHOUDSOPGAVE VERVOERREGLEMENT REGIOTAXI GELDERLAND

1.	DEFINITIES	PAG 3
2.	VERVOERMOGELIJKHEDEN	3
2.1	VERVOERGEBIED	3
2.2	REIKWIJDTE	3
2.3	MAXIMUM AANTAL ZONES	3
3.	OPERATIONELE TIJDEN	4
4.	KLANTENPAS	4
5.	RESERVEREN	4
5.1	RESERVERINGSNUMMER	4
5.2	RESERVEREN VAN EEN RIT	4
5.3	TERUGBELSERVICE	4
5.4	AFMELDEN VAN EEN RIT	5
5.5	PRIORITEITSRITTEN	5
5.6	GEVRAAGDE GEGEVENS	5
6.	UITVOERING VAN RITTEN	5
6.1	DIENSTVERLENING DOOR DE CHAUFFEUR	5
6.2	COMBINATIES	6
6.3	GEREED ZIJN VOOR VERTREK	6
6.4	OMRIJDEN	6
6.5	BEPALINGEN VOOR DE GEBRUIKER	6
7.	TARIEVEN	7
7.1	TARIEF	7
7.2	BEGELEIDING	7
7.3	KINDEREN	7
7.4	DIEREN	7
7.5	BETALING EN VERVOERBEWIJS	8
8.	VOERTUIGEN	8
8.1	VOERTUIGTYPES	8
8.2	HERKENBAARHEID VOERTUIGEN	8
8.3	TOEGANKELIJKHEID	8
9.	KLACHTEN, MELDINGEN EN INFORMATIE	9
10.	VERVOERSVOORWAARDEN	9
11.	OVERIGE BEPALINGEN	9

BIJLAGE 1 DEFINITIES

BIJLAGE 2 KAART VERVOERGEBIED

BIJLAGE 3 KLACHTENPROCEDURE

BIJLAGE 4 PUNTBESTEMMINGEN

VERVOERREGLEMENT REGIOTAXI GELDERLAND

1. ALGEMEEN

Dit vervoerreglement is bedoeld voor de gebruiker en is een praktische vertaling van de eisen in de bestekken van de vervoerder en van het callcenter. In geval van onduidelijkheid gaan de bestekbepalingen vóór de bepalingen in dit reglement.

1. DEFINITIES

1.1 Definities van de in dit vervoerreglement gehanteerde begrippen staan vermeld in bijlage 1.

2. VERVOERMOGELIJKHEDEN

2.1 Vervoergebied

- 2.1.1 Het interne vervoergebied van bestaat uit het grondgebied van de 4 regio's IJsselstreek (met de gemeenten Zutphen, Lochem en Brummen) , Vallei (met de gemeenten Ede, Wageningen, Veenendaal, Scherpenzeel, Rhenen en Barneveld), Achterhoek (met de gemeenten Winterswijk, Doetinchem, Aalten, Oude IJsselstreek, Bronckhorst, Berkelland en Oost Gelre) en Rivierenland (met de gemeenten Tiel, Zaltbommel, Culemborg, Buren, Druten, Lingewaal, Maasdriel, Neder-Betuwe, Neerijnen, Maasdriel en West Maas en Waal. Daarbij horen tevens minimaal de puntbestemmingen welke als bijlage 4 zijn opgenomen. Een intern vervoergebied is regiogedefinieerd. (Het interne vervoergebied van gemeente x is dus bepaald door het interne regiogebied van de regio waartoe de betrokken gemeente behoort.)
- 2.1.2 Het externe vervoergebied bestaat uit een schil van 4 OV zones rondom het interne vervoergebied van iedere afzonderlijke regio met uitzondering van dat gedeelte van de interne vervoergebieden die grenzen aan het buitenland.
- 2.1.3 De OV-zonegrenzen zijn gebaseerd op de OV zone-indeling zoals die is vastgesteld in de atlas 'gebiedszonering stads- en streekvervoer Nederland' (zie bijlage 2).
- 2.1.3 Gemeenten binnen een perceel die niet deelnemen aan Regiotaxi Gelderland, nemen qua vervoermogelijkheden een speciale positie in. Dit houdt in dat met de Regiotaxi niet vanuit deze gemeente vertrokken kan worden, tenzij deze rit als retourrit tegelijk met de heenrit is geboekt. Ook is deze gemeente niet bereikbaar vanuit het buitengebied.

2.2 Reikwijdte

- 2.2.1 Binnen het vervoergebied is het mogelijk om over maximaal 5 zones te reizen, zijnde de zone waar wordt ingestapt, de zone waar wordt uitgestapt en maximaal drie tussenliggende zones.
- 2.2.2 De reis moet beginnen en/of eindigen in het interne vervoersgebied.
- 2.2.3 Ritten waarvan zowel het herkomst als ook het bestemmingsadres in het externe vervoergebied is gelegen zijn niet toegestaan.
- 2.2.4 Per gemeente is er een aantal puntbestemmingen (zie bijlage 4) gedefinieerd. Deze puntbestemmingen gelden alleen voor de WMO gerechtigden van de betreffende gemeente. Het is voor die WMO-gerechtigden mogelijk om tegen gereduceerd tarief naar de door zijn gemeente aangegeven puntbestemmingen te reizen ook al is de reisafstand meer dan 5 zones.

- 2.2.5 Het overschrijden van de landsgrens is niet toegestaan met uitzondering van een aantal puntbestemmingen.
- 2.2.6 Het aantal te reizen zones wordt bepaald aan de hand van de kortste route in OV-zones zonder rekening te houden met wegen en natuurlijke barrières.
- 2.2.7 Ritten naar bestemmingen verder dan 5 zones, met uitzonderingen van de puntbestemmingen, zijn alleen toegestaan indien de vervoerder deze accepteert. Voor de zesde en volgende zones zal een commercieel tarief berekend worden. Ritten van 6 zones of langer dienen 24 uur vooraf te worden aangemeld en de reiziger dient daarbij een telefoonnummer op te geven waar hij kan worden benaderd.

2.3 Maximum

- 2.3.1 Het gebruik van is, voor wat betreft het aantal ritten, ongelimiteerd tenzij gemeenten voor bepaalde gebruikers een maximum budget hebben ingesteld.

3. OPERATIONELE TIJDEN

- 3.1 rijdt gedurende het hele jaar op de volgende tijden:
- Maandag t/m zondag van : 06.00 – 01.00 uur
- 3.1.1 De eerste rit kent als afgesproken vertrektijd op zijn vroegst 06.00 uur en de laatste rit een afgesproken vertrektijd van uiterlijk 00.59 uur. In ieder geval dient de rit om uiterlijk 02:00 daadwerkelijk beëindigd te zijn.

4. VERVOERSPAS

- 4.1 De door de opdrachtgever aangewezen doelgroepen, zoals o.a de WMO gerechtigden, dienen te beschikken over een vervoerspas. De gemeente bepaalt of een reiziger een WMO-pas krijgt. Overige gebruikers hoeven niet over een dergelijke pas te beschikken maar kunnen deze wel aanvragen.
- 4.2 Bij verlies of diefstal van de pas moet de gebruiker dit direct aan het projectbureau Regiotaxi Gelderland melden. Deze blokkeert de oude pas en draagt er zorg voor dat de gebruiker zo spoedig mogelijk een nieuwe pas heeft. Voor de vervanging van de (WMO- of OV-)vervoerspas wordt bij de gebruiker de kostprijs in rekening gebracht.

5. RESERVEREN

5.1 Reserveringsnummer

- 5.1.1 Iedere rit kan gereserveerd worden via nummer 0900- 0276. De gesprekskosten voor de gebruiker bedragen niet meer dan het lokale telefoontarief. Verder bestaat de mogelijkheid om een rit te reserveren per fax, per email of internet.
- 5.1.2 Alle binnenkomende telefoongesprekken worden opgenomen en beheerd. Hierbij worden de afgesproken richtlijnen strikt gehanteerd en dient de privacy van de gebruiker gegarandeerd.

5.2 Reserveren van een rit

- 5.2.1 Het callcenter is bereikbaar van maandag tot en met zondag van 06.00 uur tot 2.00 uur de volgende dag of zolang als er nog reizigers vervoerd worden of moeten worden.
- 5.2.2 De minimale vooraanmeldtijd voor ritten met een opgegeven vertrektijd bedraagt minimaal 60 minuten en maximaal drie maanden.

- 5.2.3 De vooraanmeldtijd voor ritten met een opgegeven aankomsttijd, zoals bijvoorbeeld de prioriteitsritten, bedraagt minimaal 120 minuten en maximaal drie maanden
- 5.2.4 De vooraanmeldtijd voor ritten van 6 zones of langer bedraagt 24 uur
- 5.2.5 De vooraanmeldtijd voor ritten met 9 reizigers of meer bedraagt 24 uur

5.3 Terugbelservice

- 5.3.1 Iedere reiziger krijgt de terugbelservice aangeboden. De gebruiker wordt 5 tot 10 minuten voor de komst van het voertuig telefonisch geïnformeerd dat het voertuig onderweg is.
- 5.3.2 Het gestelde in lid 1 geldt voorzover de gebruiker bereikbaar is op het vaste thuisadres, per mobiele telefoon of op het telefoonnummer van het ophaaladres dat bij de ritreservering is doorgegeven.
- 5.3.3 Wanneer de taxi te laat is wordt de gebruiker daaromtrent geïnformeerd.

5.4 Afmelden van ritten

- 5.4.1 Gereserveerde ritten kunnen van tevoren worden afgemeld bij het reserveringsnummer. Afmelden van gereserveerde ritten is, zonder annuleringskosten, mogelijk tot uiterlijk 60 minuten voor de gevraagde ophaaltijd.
- 5.4.2 Bij niet afmelding, danwel te late afmelding kan de vervoerder de reiziger aansprakelijk stellen voor gemaakte kosten met als maximum de reizigersbijdrage van de bestelde rit vermeerderd met €15,00 administratiekosten. Van dit bedrag is €5,00 bestemd voor het callcenter.

5.5 Prioriteitsritten

- 5.5.1 Prioriteitsritten zijn ritten waarbij de gebruiker niet later op de plaats van bestemming mag aankomen dan is opgegeven. Het is wel toegestaan dat de gebruiker maximaal 20 minuten voor de afgesproken tijd op de afgesproken plaats aanwezig is.
- 5.5.2 Prioriteitsritten zijn ritten van en naar begrafenissen, crematies, huwelijksluitingen en aansluitingen op andere OV-voorzieningen zoals streekbus en trein. Bij het missen van een aansluiting op het openbaar vervoer dient de vervoerder zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen de gebruiker tot en met 3 zones naar de bestemming te brengen. In de andere gevallen dient de vervoerder de gebruiker naar een beter door openbaar vervoer bediend overstappunt te brengen, dan wel de gebruiker een compensatie te bieden voor de gemiste aansluiting.

5.6 Gevraagde gegevens

- 5.6.1 De gebruiker dient bij het reserveren van een rit de volgende gegevens te vermelden:
- In geval van een pashouder: het pasnummer
 - Het gewenste ophaaltijdstip, eventueel het gewenste aankomstijdstip
 - Het ophaaladres
 - Het bestemmingsadres
 - Het telefoonnummer ten behoeve van de terugbelservice
 - De gegevens van de eventuele retourrit
 - Het aantal personen waarmee gereisd wordt (inclusief eventuele gratis begeleider), kinderen < vier (4) jaar, Soho of blindengeleidehond.
 - Het al dan niet meenemen van hulpmiddelen en/of omvangrijke bagage.

6 UITVOERING VAN RITTEN

6.1 Dienstverlening door de chauffeur

6.1.1 De dienstverlening door de chauffeur moet in ieder geval bestaan uit:

- Begeleiding van de gebruiker van en naar voordeur/voertuig, indien de gebruiker dit wenst
- Hulp bij het in-en uitstappen
- Het dragen van bagage
- Het in-en uitrijden en vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende)/scootmobiel of het vastzetten van een scootmobiel/rollator
- Toe zien op het gebruik van veiligheidsgordels
- Aanbellen aan de voordeur, melden bij receptie
- Erop toezien dat in het voertuig niet wordt gerookt en/of alcohol wordt gebruikt
- Ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd
- Rustig en verantwoord rijgedrag waarbij de verkeersregels in acht worden genomen. Obstaten zoals drempels en rotondes worden rustig genomen, met name als sprake is van rolstoelvervoer en/of vervoer van visueel gehandicapten.

6.2 Combinaties

6.2.1 Ritten kunnen gecombineerd worden. Dit betekent dat gebruikers samen met andere gebruikers kunnen worden vervoerd.

6.3 Gereed zijn voor vertrek

6.3.1 De gebruiker dient binnen de marges rondom het geplande vertrektijdstip gereed te zijn voor vertrek bij de deur van het vertrekadres. Ingeval van een wooncomplex is de deur de (hoofd)ingang van het betreffende wooncomplex.

6.3.2 De chauffeur hoeft na het aanbellen niet langer dan twee minuten te wachten. Binnen deze twee minuten dient de gebruiker voor vertrek gereed te zijn.

6.3.3 Indien de gebruiker niet gereed is na twee minuten laat de chauffeur een meldingskaartje met daarop vermeld het pasnummer, het afgesproken ophaaltijdstip, het ophaaladres, het telefoonnummer van het callcenter, het tijdstip dat de chauffeur aanwezig was, chauffeursnummer, in de brievenbus achter. Het meldingskaartje is voorzien van het logo van Regiotaxi Gelderland.

6.4 Omrijden

6.4.1 De vervoerder hoeft een gebruiker niet rechtstreeks van ophaaladres naar bestemmingsadres te rijden. Er mag in verband met de mogelijkheid van combinaties van de route worden afgeweken.

6.4.2 Uit kwaliteitsoverwegingen voor de gebruiker stelt de opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie:

- de extra reistijd voor een 1 en 2 zonerit maximaal vijftien minuten en nul seconden mag bedragen;
- de extra reistijd voor een rit van 3 of meer zones maximaal dertig minuten en nul seconden mag bedragen.

Ook bij gecombineerde ritten moet de gebruikersbijdrage afgerekend worden op basis van de kortste route in OV-zones.

De wijze van berekenen van de referentierijtijden (maximale rijtijd per passagiersrit) wordt door de opdrachtgever, na overleg met de vervoerders, vastgesteld.

6.5 Bepalingen voor de gebruiker

6.5.1 Het is verboden gebruik te maken van Regiotaxi Gelderland op zodanige wijze dat orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt of kan worden verstoord. Het is niet toegestaan te roken in het voertuig. Eveneens is het verboden eten en drinken te nuttigen in het voertuig

6.5.2 De gebruiker is verplicht de aanwijzingen van de vervoerder betreffende de orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang op te volgen. Dit geldt ook voor de begeleiding.

6.5.3 Als verstoring van orde, rust, veiligheid of een goede bedrijfsgang wordt o.a. beschouwd:

- het hinderen van chauffeur en mede passagiers
- zichzelf en anderen in een onveilige situatie brengen
- weigeren een pas te tonen en/of te betalen
- ondanks het verbod toch roken, eten of drinken.
- het verrichten van onzedige handelingen
- etc.

6.5.4 De opdrachtgever is gerechtigd sancties op te leggen indien de gebruiker handelt in strijd met hetgeen in lid 1 en lid 2 van dit artikel is bepaald

7. TARIEVEN

7.1 Gebruiker

7.1.1 Het aantal te betalen OV-tariefzones wordt bepaald aan de hand van de kortste route in zones, zonder rekening te houden met de ligging van de wegen.

7.1.2 Wanneer er gebruik gemaakt moet worden van een veerpont om de kortste route af te leggen, dan zijn de kosten van de veerpont inclusief die voor het overzetten van de passagier voor rekening van de vervoerder. Er worden de reiziger geen kosten extra in rekening gebracht.

7.1.3 Bij elke rit dient de gebruiker naast het aantal zones dat gereisd wordt een instapzone te betalen ter hoogte van het tarief dat voor hem van toepassing is.

7.1.4 Er is een standaardgebruikerstarief per OV zone of strip dat jaarlijks door de opdrachtgever bekend wordt gemaakt. Voor bepaalde groepen gebruikers (zoals bijvoorbeeld WMO gerechtigden) kunnen gereduceerde gebruikerbijdragen worden vastgesteld.

7.1.5 De gebruiker betaalt vanaf de zesde reiszone een commercieel tarief.

7.1.6 Bij gelijktijdige ritaanmelding van 4 of meer betalende personen, met gelijke ophaal- en aankomsttijd, gelijk herkomst- en bestemmingsadres, waarbij individuele indicaties eenzelfde voertuig toestaan, geldt een groepskorting van 40% op het standaard gebruikerstarief

7.2 Begeleider

7.2.1 Een gebruiker moet (eventueel met een begeleider) zelfstandig kunnen reizen.

7.2.2 Personen die in het bezit zijn van een NS-begeleiderskaart of een specifieke indicatie in het kader van de WMO hebben dat zij bij het vervoer met Regiotaxi Gelderland om medische redenen begeleid dienen te worden, kunnen zich laten begeleiden door 1 begeleider, waarbij de begeleider is vrijgesteld van betaling van het gebruikerstarief. De begeleider dient minstens 12 jaar oud te zijn en de reis wordt in zijn geheel gezamenlijk afgelegd. De begeleider kan geen rolstoel en/of scootmobiel gebruiker zijn. De houder van een NS begeleiderskaart betaalt het standaard gebruikerstarief (OV tarief)

7.2.3 Begeleiders kunnen individueel (terug) reizen tegen betaling van het normaal voor hen geldende tarief.

7.3 Kinderen

7.3.1 Kinderen tot 4 jaar, mits begeleid door een betalende passagier ouder dan 12 jaar, reizen gratis met (maximaal 2 kinderen tot 4 jaar per betalende passagier). Alle passagiers hebben recht op een eigen zitplaats.

7.3.2 Kinderen jonger dan 4 jaar mogen niet zelfstandig reizen

7.4 Dieren

7.4.1 Soho-, blindengeleidehonden, hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen gratis meereizen met een betalende gebruiker.

Dat geldt ook voor overige huisdieren, mits deze verpakt zijn in doos of tas en op schoot.

7.4.2 Het meereizen van dergelijke dieren dient bij de ritreservering te worden gemeld.

7.5 Betaling en vervoerbewijs

7.5.1 De rit wordt door de gebruiker contant aan de chauffeur betaald. Bij voorkeur met gepast geld. In sommige gevallen bestaat de mogelijkheid om de ritprijs te voldoen middels automatische incasso, is op rekening rijden mogelijk of in de toekomst betaling met een OV-chipkaart.

7.5.2 De chauffeur geeft, op verzoek, als bewijs van betaling een vervoerbewijs aan de gebruiker. Het vervoerbewijs vermeldt in ieder geval:

- De naam
- De naam van de vervoerder (hoofdaannemer)
- De totale ritkosten
- De datum en het werkelijke tijdstip van vertrek

8. VOERTUIGEN

8.1 Voertuigtypes

8.1.1 Voor is de vervoerder vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in het bestek. De in te zetten voertuigen mogen niet ouder zijn dan 6 jaar.

8.2 Herkenbaarheid voertuigen

8.2.1 Ieder voertuig is herkenbaar als voertuig rijdend voor . De meeste voertuigen zijn voorzien van het logo van Regiotaxi Gelderland en het beeldmerk van Regiotaxi Gelderland . Tijdens piekmomenten kan hier incidenteel van afgeweken worden.

8.3 Toegankelijkheid voertuigen voor rolstoelgebruikers en scootmobielen

8.3.1 Het rolstoelvervoer voldoet aan de richtlijnen opgenomen in de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden opgesteld door het KBOH (Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen) onderdeel uitmakend van het Convenant Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden.

8.3.2 Alléén rolstoeltypen en scootmobielen die veilig zijn en veilig kunnen worden bevestigd worden vervoerd.

8.3.3 De voertuigen zijn voorzien van sta-, grip- en/of geleidestangen

8.3.4 Looprekjes, rollators, krukken en handbagage worden veilig opgeborgen en vastgezet in het voertuig.

8.3.5 Voor het verschuiven vanuit de rolstoel naar een reguliere zitplaats dienen de armleuningen inklapbaar te zijn

8.3.6 De gebruiker neemt gedurende de reis plaats op een reguliere zitplaats. Indien de gebruiker niet in staat is om op een reguliere zitplaats plaats te nemen wordt deze in de rolstoel vastgezet.

8.3.7 Scootmobielen die groter zijn dan 125 bij 90 cm worden niet vervoerd.

8.3.8 Gebruikers in een scootmobiel nemen altijd plaats op een reguliere zitplaats en stappen in via de reguliere ingang.

9. KLACHTEN, MELDINGEN EN INFORMATIE

9.1 Meldingen worden gedaan via het ritreserveringsnummer. Meldingen hebben meestal betrekking op acute problemen bij de uitvoering van het vervoer bijvoorbeeld als een taxi te laat is of een voertuig voorrijdt dat niet voldoet aan de indicatie van de gebruiker.

9.2 Meldingen worden geregistreerd door het callcenter.

9.3 Klachten kunnen schriftelijk, telefonisch, per fax, per e-mail of middels de klachtenkaart worden ingediend bij het Projectbureau Regiotaxi Gelderland. Dit klantenreactieformulier staat ook op

internet. Verder is een klachtenprocedure van toepassing. Het telefoonnummer voor het indienen van klachten is 026-3552121

9.4 Deze klachtenprocedure is als bijlage 3 bijgevoegd.

9.5 Voor algemene informatie over de is het informatienummer 026-3552121 beschikbaar.

10. VERVOERSVOORWAARDEN

10.1 Van de toepassing zijn de algemene vervoersvoorwaarden van KNV-taxi, tenzij deze strijdig zijn met hetgeen in dit vervoerreglement is vastgelegd.

11. OVERIGE BEPALINGEN

11.1 De vervoerder draagt zorg voor bewaking van de kwaliteit van haar dienstverlening. De opdrachtgever houdt toezicht op de vervoersprestaties. Hiertoe zal o.a jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek worden gehouden.

11.2 De vervoerder, opdrachtgever en een vertegenwoordiging van de gebruikers hebben, al dan niet gescheiden, overleg met elkaar over het functioneren van Regiotaxi Gelderland .

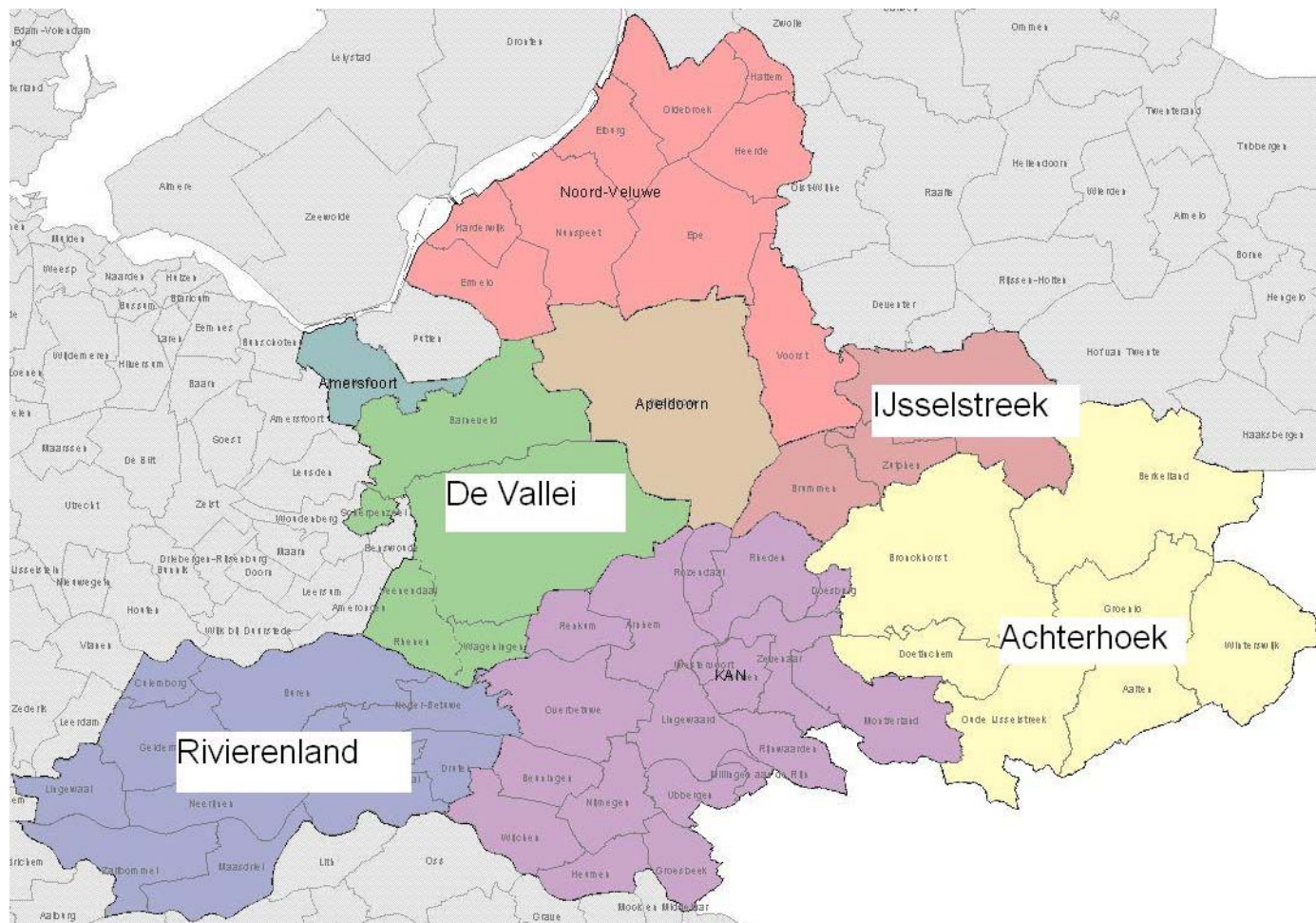
11.3 Dit vervoerreglement is vastgesteld door Gedeputeerde Staten van de Provincie Gelderland op 26-september 2006. Gedeputeerde Staten is gerechtigd wijzigingen in dit reglement aan te brengen mits deze wijzigingen niet strijdig zijn met de bepalingen uit de overeenkomst met de vervoerder en het callcenter.

BIJLAGE 1

DEFINITIES.

- Bestemmingsadres:** Straat en huisnummer van de deur waar de gebruiker naar toe gebracht wenst te worden;
- Deur:** Iedere locatie gelegen aan de openbare weg en bereikbaar per personenauto, dan wel een voordeur van een woning of een ander gebouw. In het geval van een wooncomplex of flatgebouw wordt als deur de centrale hoofdingang van het wooncomplex of het flatgebouw beschouwd;
- Instapzone:** De extra OV-tariefzone die bij iedere rit wordt meegerekend voor het bepalen van het aantal af te rekenen zones;
- Klachtencommissie:** Een door de opdrachtgever ingestelde commissie die een door klager ingediend bezwaarschrift – na afwikkeling daarvan door de vervoerder – onderzoekt en behandelt.
- Opdrachtgever:** Gedeputeerde Staten van de Provincie Gelderland
- Ophaaladres:** Straat en huisnummer van de deur waar de gebruiker opgehaald wenst te worden;
- OV-tariefzone:** De openbaar vervoerzone binnen het vervoergebied, waarvoor door de Provincie Gelderland een tarief wordt vastgesteld;
- Uitvoeringsorganisatie:** Het door de opdrachtgever opgezet orgaan met controlerende en uitvoerende taken op administratief en financieel gebied, inclusief klachtenregistratie.
- Gebruiker:** Persoon die gebruik maakt van de Regiotaxi Gelderland;
- Reserveringsnummer:** Het telefoonnummer dat een gebruiker dient te bellen voor het maken van een rit met Regiotaxi Gelderland;
- Rit:** Een personenverplaatsing met de Regiotaxi;
- Vervoerders en Callcenter:**
De contractpartijen waarmee de opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten ter uitvoering van Regiotaxi Gelderland .

BIJLAGE 2



KLACHTENPROCEDURE REGIOTAXI GELDERLAND

Artikel 1. Doelstelling klachtenprocedure

1. Het verzamelen van klachten teneinde de kwaliteit van de uitvoering van de Regiotaxi Gelderland te bewaken en te optimaliseren en het daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van Regiotaxi Gelderland
2. Het conform deze regeling laten afhandelen van een klacht door vervoerder/callcenter in eerste instantie en, indien noodzakelijk, in tweede instantie het laten beoordelen van deze klacht door de Klachtencommissie Regiotaxi Gelderland.

KLACHTEN IN EERSTE INSTANTIE

Artikel 2. Indienen klacht bij het Projectbureau Regiotaxi Gelderland

1. Een klacht dient binnen drie weken na de bestelde en/of verreden rit schriftelijk, telefonisch, per fax of per e-mail door de klager te worden ingediend.
2. Klachten welke niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd.
3. Een schriftelijke klacht dient bij het Projectbureau Regiotaxi Gelderland (verder te noemen Projectbureau) te worden ingediend. Bij het indienen van een klacht dient de belanghebbende zoveel mogelijk gebruik te maken van een klantenreactiekaart die vervolgens door hem/haar volledig ingevuld en ondertekend dient te worden. De klantenreactiekaart wordt samen met het informatiepakket aan de pashouders verstrekt. Daarnaast is de klantreactiekaart verkrijgbaar bij het Projectbureau.
4. Indien geen gebruik gemaakt wordt van een klantenreactiekaart dient een schriftelijke klacht door de klager te zijn ondertekend en dient verder tenminste te bevatten:
 - naam en adres van de klager;
 - de dagtekening en het pasnummer indien aanwezig;
 - de datum, het tijdstip, de aard en omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is.
5. De ontvangst van een klacht wordt door het Projectbureau binnen 3 werkdagen aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging is opgenomen welke partij voor de afhandeling van de klacht zal zorgdragen.
6. Een klacht is niet ontvankelijk als:
 - de klacht te laat is ingediend;
 - tegen de gedraging bezwaar en beroep had kunnen worden ingesteld;
 - de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van de dienstverlening in vervolg op een toegekende verstrekking;
 - een gelijke klacht van belanghebbende nog in behandeling is;
 - een klacht van belanghebbende al eerder in behandeling is geweest door de Klachtencommissie Regiotaxi Gelderland en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;

- de gedragingen 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.
7. Indien een klacht niet ontvankelijk is wordt de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis gesteld.

Artikel 3. Klachtafhandeling door vervoerder/callcenter

1. Het Projectbureau registreert de klacht en beoordeelt wie (vervoerder of callcenter) de klacht dient te behandelen.
2. Afhankelijk van de uitkomst van de in lid 1 genoemde beoordeling wordt een door het Projectbureau ontvangen schriftelijke klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst elektronisch doorgestuurd aan de vervoerder of het callcenter.
3. Klachten die betrekking hebben op meerdere partijen worden door het Projectbureau afgehandeld na het inwinnen van informatie bij de betrokken partijen. Partijen dienen binnen 10 werkdagen deze informatie aan het projectbureau te verstrekken.
4. De behandelende partij draagt binnen 15 werkdagen zorg voor een zorgvuldige, schriftelijke afhandeling van de klacht. Bij de afhandelingbrief voegt de behandelende partij een nieuwe klantreactiekaart. Een afschrift van de brief, waarin de klacht door de vervoerder of het callcenter wordt afgehandeld, wordt aan het Projectbureau gezonden.
5. Klachten die per e-mail zijn ingediend mogen ook per e-mail afgehandeld worden.
6. In de berichtgeving aan de klager dient het volgende vermeld te worden: Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van onderhavige klacht, dient u dit gemotiveerd binnen 3 weken na verzenddatum van bovenvermelde brief of mail schriftelijk mede te delen aan de Klachtencommissie van Regiotaxi Gelderland per adres: Antwoordnummer 411, 6800 WC Arnhem.
7. De behandelende partij kan de klacht van de klager, gemotiveerd, gegrond of ongegrond verklaren. Bij een gegrond verklaarde klacht krijgt de klager de ritprijs door de behandelende partij vergoed, dan wel een andere, bij de aard van de klacht passende compensatie.
8. De vervoerder en het callcenter registreren de klachten en de afhandeling daarvan en rapporteren door middel van de managementrapportage maandelijks aan het Projectbureau omtrent de afhandeling van de aan hen toegewezen klachten.

KLACHTEN IN TWEEDE INSTANTIE

Artikel 4. Procedure Klachtencommissie Regiotaxi Gelderland

1. Indien de klager zich niet kan verenigen met de klachtenafhandeling door de behandelende partij als bedoeld in artikel 3, kan de klager binnen 3 weken na dagtekening van de schriftelijke afhandeling door de behandelende partij, een schriftelijke klacht indienen bij de Klachtencommissie Regiotaxi Gelderland per adres: Antwoordnummer 411, 6800 WC Arnhem (verder te noemen Klachtencommissie).
2. De klacht dient door de klager schriftelijk te worden ingediend en te worden ondertekend en dient tenminste te bevatten:

- naam en adres van de klager;
 - de dagtekening en het klachtnummer;
 - een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht, de datum, het tijdstip en de reden waarom de klager zich niet met de klachtenafhandeling kan verenigen.
3. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat, binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
 4. Uiterlijk één week na ontvangst van de klacht bij de Klachtencommissie wordt de betreffende partij (vervoerder, callcenter of opdrachtgever) schriftelijk in kennis gesteld van de klacht, met het verzoek daarop binnen drie weken te reageren.
 5. De Klachtencommissie vergadert in de regel eenmaal per drie maanden en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig acht (in overleg met het Projectbureau), behoudens het geval dat er geen klachten bij de Klachtencommissie zijn ingediend. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van drie leden. De vergadering heeft een besloten karakter. Het Projectbureau verzorgt de secretariële ondersteuning, stelt de agenda op en brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de leden.
 6. De klager, de betreffende partij (vervoerder, callcenter of opdrachtgever), alsmede overige betrokken personen hebben het recht door de Klachtencommissie gehoord te worden.
 7. De klager en de betreffende partij (vervoerder, callcenter of opdrachtgever) kunnen zich, indien zij dat wensen, laten bijstaan.
 8. De Klachtencommissie adviseert aan Gedeputeerde Staten van Gelderland (GS) uiterlijk 16 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd op de klacht. GS nemen het advies van de Klachtencommissie wel of niet over. Een afschrift van de uitspraak van GS inclusief het advies van de Klachtencommissie wordt gezonden aan de klager, de vervoerder/callcenter en het Projectbureau. De uitspraak van GS is bindend.
 9. 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, callcenter of opdrachtgever) en het Projectbureau, onder vermelding van de termijn waarbinnen de commissie een advies over de klacht zal geven.

Artikel 5. Samenstelling Klachtencommissie Regiotaxi Gelderland

1. GS benoemen de leden van de Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden en maximaal vijf leden, waaronder een voorzitter. Alle leden zijn onafhankelijk en zijn niet werkzaam voor of bij de vervoerder, het callcenter, de provincie en/of de deelnemende gemeenten.
3. De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vijf jaar. Zij zijn terstond voor nog een zelfde termijn herbenoembaar. In geval van tussentijds aftreden wordt door GS een opvolger benoemd voor het resterende gedeelte van de termijn.
4. De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie kunnen door GS uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen, op grond waarvan hun handhaving als voorzitter of lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

5. De voorzitter en de leden hebben recht op een onkostenvergoeding. Deze onkostenvergoeding zal door GS worden vastgesteld.

Artikel 6. Taken en bevoegdheden Klachtencommissie Regiotaxi Gelderland

1. De Klachtencommissie behandelt overeenkomstig de in artikel 4 omschreven procedure de bij haar ingediende klachten.
2. De Klachtencommissie kan:
 - klager, vervoerder, callcenter, 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;
 - tevens aanbevelingen doen aan het Projectbureau (zie art. 8 lid 3).
3. De Klachtencommissie kan o.a. de volgende adviezen hanteren:
 - vergoeden van de ritprijs;
 - vergoeden van de kosten van de straattaxi;
 - vergoeding van kaartje voor een concert, bioscoop, etc. wanneer dit is gemist;
 - een gebaar van coulance, bijvoorbeeld een bloemetje sturen.
4. De Klachtencommissie heeft aanvullend op het gestelde in lid 2 de bevoegdheid om:
 - deskundigen in te schakelen;
 - gesprekken ter bemiddeling te arrangeren.

Artikel 7. Bevoegdheid en niet-ontvankelijk

1. Een bij de commissie ingediende klacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - de klacht te laat is ingediend;
 - tegen de gedraging bezwaar en beroep had kunnen worden ingesteld;
 - de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van de dienstverlening in vervolg op een toegekende verstrekking;
 - dezelfde klacht van belanghebbende nog in behandeling is;
 - de klacht van belanghebbende al eerder in behandeling is geweest door de Klachtencommissie Regiotaxi Gelderland en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de gedraging 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 Regiotaxi Gelderland behandelt geen afzonderlijke schadeclaims en doet geen uitspraak over dit soort aansprakelijkheid. In zulk geval verklaart de Klachtencommissie Regiotaxi Gelderland zich onbevoegd. Voor zover een schadeclaim onderdeel is van een klacht, kan de Klachtencommissie Regiotaxi Gelderland de klacht, los van de schadeclaim, in behandeling nemen.

Artikel 8. 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. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur als bedoeld in artikel 6 lid 4 met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor rekening van degene die de bijstand van een adviseur inroept.
3. Onder alle omstandigheden is de Klachtencommissie vrij om aanbevelingen te doen inzake bewaking en bevordering van de kwaliteit van Regiotaxi Gelderland, op grond van signalen, ontvangen uit door haar behandelde klachten. Deze vormen onderdeel van het operationele overleg tussen vervoerder, callcenter en Projectbureau.
4. De Klachtencommissie stelt jaarlijks een verslag op van de door haar verrichte werkzaamheden en zendt dit in ieder geval aan het Projectbureau, de vervoerder en het callcenter.
5. Deze klachtenprocedure kan door GS worden gewijzigd.
6. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij het Projectbureau en wordt op verzoek toegezonden. Verzoeken tot toezending dienen gericht te zijn aan Projectbureau.
7. De klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2007.
8. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als “Klachtenprocedure Regiotaxi Gelderland”.

