

Klachtenregeling Versis Regio Rivierenland

1. De Klachtenregeling Versis 1 januari 2023, zoals toegevoegd in de bijlage, vast te stellen en de bestaande Klachtenregeling (vastgesteld op 14 december 2016) in te trekken.

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 Versis gepubliceerd.

Deel 2: De Werkwijze, een intern deel waarin de samenwerking tussen Versis beheerbureau, de uitvoerende bedrijven en de Klachtencommissie wordt beschreven.

1 Klachtenregeling Versis

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 Versis in te dienen. Dit betreft alle vervoer in opdracht van Regio Rivierenland, uitgevoerd onder de naam Versis.

1.2 Indienen klacht

2. 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 Versis. 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".
3. De klacht moet binnen drie weken na de datum van de rit waarover de klacht gaat door Versis zijn ontvangen. Alleen bij dringende redenen kan hier van worden afgeweken. Indien een klacht later wordt ontvangen, geeft de klager een toelichting waarom de klacht niet eerder werd ingediend.
4. Een klacht indienen kan op de volgende manieren:
 - Via het klachtenformulier op www.versis.nl.
 - Telefonisch bij de klachtenlijn via (0344) 63 85 65
 - Schriftelijk bij het beheerbureau van Versis met adres: Antwoordnummer 370, 4000 VB Tiel
5. 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.
6. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesties in de relatie tussen klager en de vervoerder. Wanneer Versis 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

7. Versis beheerbureau stuurt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. Versis beheerbureau bevestigt de ontvangst per fysieke post of per e-mail.
8. Versis beheerbureau beoordeelt binnen zeven 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 Versis;
 - 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.
9. Als de klacht niet-ontvankelijk is, informeert Versis beheerbureau de klager, hierover, per fysieke post of per e-mail.
 10. Klachten over indicatiestelling of gemeentelijk beleid worden door Versis beheerbureau afgehandeld in samenwerking met de gemeente die de indicatie voor het vervoer heeft afgegeven.
 11. Klachten over het vervoer worden afgehandeld door de partij die de regie over het vervoer heeft, tenzij het beheerbureau in individuele gevallen anders beslist. Overige klachten zoals over de spelregels rondom het vervoer worden afgehandeld door Versis beheerbureau.
 12. 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.
 13. Gevolgschade wordt niet vergoed.

1.4 Afhandelen vervolklacht (Klachtencommissie)

14. Als de klager niet te tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan klager een vervolklacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie.
15. Het Dagelijks Bestuur van Regio Rivierenland benoemt de leden van de Klachtencommissie.
16. Klachtencommissie geeft een onafhankelijk inhoudelijk oordeel over de klacht.
17. De vervolklacht moet binnen drie weken na verzenddatum van de reactie van Versis op de klacht zijn ontvangen bij de Klachtencommissie. De klager dient een vervolklacht schriftelijk in bij: Versis t.a.v. Klachtencommissie Versis, Postbus 137, 4000 AC Tiel.
18. 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.
19. Versis beheerbureau beoordeelt of behandeling van de vervolklacht door de Klachtencommissie passend is bij de aard en inhoud van de (vervolg)klacht. Als Versis 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.
20. Versis beheerbureau stuurt binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
21. 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.
22. De klager ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de vervolklacht bij de Klachtencommissie een bericht als de vervolklacht niet-ontvankelijk is.
23. Als de vervolklacht niet compleet is, ontvangt de klager, binnen vier weken na ontvangst van de vervolklacht bij de Klachtencommissie, een verzoek om binnen vier weken de ontbrekende gegevens aan te vullen. De klager ontvangt een bericht als de vervolklacht niet-ontvankelijk is binnen twee weken na ontvangst van de aanvulling bij de Klachtencommissie of nadat de termijn om de ontbrekende gegevens aan te vullen ongebruikt is verstreken.
24. De klager, Versis beheerbureau en de uitvoerende partijen hebben het recht door de Klachtencommissie gehoord te worden.
25. De vergaderingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar en het is niet toegestaan om geluids-/video-opnamen te maken tijdens de zitting.
26. De Klachtencommissie kan:

- klager, vertegenwoordigers van Versis, 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.

Als er kosten verbonden zijn aan het onderzoek is vooraf toestemming nodig van het beheerbureau van Versis.

27. De Klachtencommissie kan Versis 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.
28. De klager ontvangt binnen 16 weken na ontvangst van de vervolklacht schriftelijk en gemotiveerd een uitspraak van de Klachtencommissie.
29. 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.
30. 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

31. Gebruik van de klachtenregeling is kosteloos.
32. Het Dagelijks Bestuur van Regio Rivierenland kan deze klachtenregeling schriftelijk wijzigen.
33. De klachtenregeling wordt gepubliceerd in het Blad Gemeenschappelijke Regeling Regio Rivierenland (www.overheid.nl) en staat ook op de website van Versis.
34. Deze klachtenregeling treedt in werking op: 1 januari 2023 en geldt voor onbepaalde tijd.
35. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Versis 1 januari 2023".

2 Werkwijze klachtenregeling Versis

2.1 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden Versis beheerbureau

Versis beheerbureau bewaakt de klachten en de vervolklachten en de afhandeling daarvan door de partij die de regie over het betreffende vervoer voert en/of de Klachtencommissie.

Versis beheerbureau verzorgt en onderhoudt een website, telefoonnummer en postadres waar klagers (vervolg)klachten kunnen indienen.

Versis beheerbureau organiseert een online klachten managementsysteem. In dit systeem worden klachten en de afhandelingen geregistreerd. Dit systeem bepaalt de klachtnummers. Het is mogelijk dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat.

Versis beheerbureau draagt zorg voor secretariële en facilitaire ondersteuning van de Klachtencommissie.

Versis beheerbureau beoordeelt binnen 2 weken na ontvangst van de vervolklacht of de vervolklacht ontvankelijk is. Als Versis beheerbureau de ontvankelijkheid niet kan beoordelen stuurt Versis beheerbureau de vervolklacht samen met de klacht en de afhandelingsbrief naar de Klachtencommissie, zodat de Klachtencommissie de ontvankelijkheid kan beoordelen.

Als de vervolklacht niet compleet is, stuurt Versis beheerbureau binnen 3 weken na ontvangst van de vervolklacht een verzoek om de ontbrekende gegevens aan te vullen naar de klager.

Versis beheerbureau beoordeelt binnen 2 weken na ontvangst van de vervolklacht of behandeling van de vervolklacht door de Klachtencommissie passend is bij de aard en inhoud van de (vervolg)klacht. Als Versis beheerbureau vindt dat behandeling van de vervolklacht door de Klachtencommissie niet effectief is, overlegt Versis beheerbureau met de klager. Dit gebeurt in eerste instantie telefonisch of per e-mail.

Als de klager de vervolklacht wel door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan zorgt Versis beheerbureau er voor dat de vervolklacht op de normale wijze wordt afgehandeld.

Als de klager de vervolklacht niet door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan stuurt Versis beheerbureau binnen drie weken na ontvangst van de vervolklacht een antwoord per fysieke post of per e-mail naar de klager met een afschrift aan de Klachtencommissie.

Versis beheerbureau stuurt binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht een ontvangstbevestiging naar de klager.

Versis beheerbureau stuurt de klager een bericht als de vervolklacht niet-ontvankelijk is:

- binnen vier weken na ontvangst van een volledige vervolklacht bij de Klachtencommissie;
- binnen twee weken na ontvangst van de aanvulling bij de Klachtencommissie (of na het ongebruikt verstrijken van de termijn).

Versis beheerbureau stuurt de vervolklacht binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht bij Versis beheerbureau door naar de partij die regie voert over het betreffende vervoer, met het verzoek daarop binnen drie weken met aanvullende informatie te komen en te reageren. Waar nodig wordt ook het uitvoerende taxibedrijf betrokken (als dit een andere partij is).

Versis beheerbureau stuurt de vervolklacht binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht bij Versis beheerbureau door naar de Klachtencommissie.

Versis beheerbureau stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van de vervolklacht het complete dossier, inclusief de reactie van uitvoerende partijen naar de Klachtencommissie.

Versis beheerbureau stuurt, namens de Klachtencommissie, de (digitaal ondertekende) uitspraak van de Klachtencommissie uiterlijk twee weken na ontvangst van deze uitspraak naar klager en andere betrokkenen.

Versis beheerbureau kan na de uitspraak contact opnemen met de klager om afspraken te maken over de uitvoering van het advies van de Klachtencommissie.

Versis beheerbureau kan besluiten een klacht "gegrond maar niet verwijtbaar" te verklaren. Versis beheerbureau doet dit in overleg met de partij die de regie voert over het vervoer.

2.2 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de partij die de regie over het vervoer voert

Deze partij zorgt bij klachten die voor afhandeling zijn toegewezen voor een adequate schriftelijke afhandeling van de klacht binnen 10 werkdagen nadat de klacht is ontvangen.

Deze partij 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 Versis, Postbus 137, 4000 AC Tiel. Uw vervolklacht moet binnen 3 weken na verzenddatum van deze mail/brief bij de Klachtencommissie zijn.

Deze partij registreert de afhandelingsbrief in het door Versis beheerbureau georganiseerde klachten managementsysteem.

Deze partij verklaart de klacht gemotiveerd gegrond of ongegrond.

Als een klacht uit deelklachten bestaat, gaat deze partij op iedere deelklacht gemotiveerd in. Een klacht is gegrond als één of meer van de deelklachten gegrond is.

Deze partij levert op verzoek van Versis beheerbureau binnen drie weken aanvullende informatie, die nodig is voor de afhandeling van een vervolklacht.

2.3 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden de Klachtencommissie

De Klachtencommissie hanteert als toetsingskader: het actuele Vervoerreglement Versis, de overige informatie zoals die op de website te vinden is en de Klachtenregeling Versis 1 januari 2023. De Klachtencommissie zorgt dat zij op de hoogte is van de betreffende inhoud.

De Klachtencommissie kan deskundigen inschakelen of onderzoek ter plaatse (laten) doen. Als hieraan kosten verbonden zijn, moet Versis beheerbureau hiervoor vooraf toestemming geven.

De Klachtencommissie stuurt klager en alle personen die de Klachtencommissie wil horen een uitnodiging voor de vergadering van de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie doet uiterlijk 16 weken na ontvangst van de vervolklacht bij Versis beheerbureau schriftelijk en gemotiveerd uitspraak van haar bevindingen van het onderzoek naar de vervolklacht. Deze uitspraak wordt gezonden aan klager en aan Versis beheerbureau.

Bij afwijking van de hier genoemde termijn van 16 weken, informeert de Klachtencommissie klager en Versis 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.

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.

De Klachtencommissie stelt na afloop van elk kalenderjaar een verslag op van haar werkzaamheden en stuurt dit aan Versis beheerbureau. De Klachtencommissie kan daarbij ook aanbevelingen doen.

2.4 Vergaderingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie vergadert zo vaak als nodig. De benodigde vergaderfrequentie wordt in overleg met Versis beheerbureau bepaald.

De vergaderlocatie wordt bepaald door Versis beheerbureau in overleg met de Klachtencommissie. De vergaderlocatie kan per vergadering verschillen.

De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van tenminste drie en maximaal vier commissieleden, waaronder de voorzitter.

2.5 Samenstelling Klachtencommissie

Het Dagelijks Bestuur van Regio Rivierenland benoemt de leden van de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden. Alle leden zijn onafhankelijk en zijn niet werkzaam voor of bij een van de uitvoerende partijen of deelnemende gemeenten waarin Versis actief is.

De Klachtencommissie wijst onder haar leden een voorzitter en secretaris aan.

De voorzitter van de Klachtencommissie leidt de vergadering van de Klachtencommissie.

De secretaris van de Klachtencommissie maakt de agenda voor de vergadering en stelt de uitspraken van de Klachtencommissie op.

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 twee maanden.

Het Dagelijks Bestuur van Regio Rivierenland kan gemotiveerd afwijken van de duur van de opzegtermijn.

Het Dagelijks Bestuur van Regio Rivierenland kan leden van de Klachtencommissie uit hun functie ontheffen op eigen verzoek, of wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen.

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).

Versis beheerbureau kan de hoogte van de onkostenvergoeding jaarlijks met ingang van 1 januari aanpassen op basis van de prijsontwikkeling.

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

Evaluatie van de klachtenregeling vindt minimaal eenmaal per kalenderjaar plaats. Voor deze evaluatie overlegt Versis beheerbureau met de Klachtencommissie en eventueel met andere betrokkenen.

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.