



## **KLACHTENPROCEDURE VALLEIHOPPER**

U heeft een klacht over Valleihopper. Dat kan zijn over bijvoorbeeld het te laat/te vroeg zijn van de taxi, het gedrag van chauffeur of medewerker van de klantenservice, of u bent helemaal niet opgehaald. U kunt dan een klacht indienen. Hieronder vindt u de informatie over hoe u dat kunt doen.

### **Artikel 1. Doelstelling klachtenprocedure**

*Wat is het doel van deze procedure?*

De klachtenprocedure is er, zodat voor u duidelijk is hoe u een klacht kunt indienen. Alle klachten worden geregistreerd. Door het monitoren van de klachten kan de kwaliteit van de dienstverlening worden verbeterd. Ook kan duidelijk worden of de reizigers andere behoeften hebben en kunnen we daar op inspelen.

## **DEEL 1: AFHANDELEN VAN KLACHTEN**

### **Artikel 2. Het indienen klacht**

*Hoe kunt u een klacht indienen?*

Hieronder leest u hoe u een klacht in kunt dienen. Hiervoor zijn verschillende manieren.

1. Een klacht kan op verschillende manieren worden ingediend:
  - Telefonisch (088-2057 111)
  - Per e-mail ([klachten@valleihopper.nl](mailto:klachten@valleihopper.nl))
  - Schriftelijk (klachtenmeldpunt: BVO Valleihopper, Postbus 63, 3770 AB Barneveld)
  - Klantreactiekaart (deze ligt in alle voertuigen en kunt u invullen en gratis opsturen;
  - Via de link op de website ([www.valleihopper.nl](http://www.valleihopper.nl))
2. Een klacht moet binnen drie weken na de bestelde en/of gereden rit worden ingediend. Dit kunt u zelf doen of laten doen door iemand die u kent.
3. Klachten die niet binnen 3 weken zijn ingediend kunnen niet in behandeling worden genomen.
4. Het klachtenmeldpunt is onderdeel van het beheerbureau van de Valleihopper.
5. Een schriftelijke klacht moet in ieder geval het volgende bevatten:
  - naam en adres van de klager;
  - het pasnummer van de klager (als deze bekend is);
  - datum en tijdstip van de rit waarover de klacht gaat;
  - een duidelijk beschreven reden waarom een klacht wordt ingediend;
  - datum van de brief.
6. Als de klacht per ongeluk rechtstreeks is ingediend bij de vervoerder, het callcenter of de gemeente, dan dient deze instantie de klacht door te sturen naar het klachtenmeldpunt Valleihopper.



7. De klachten worden genummerd. Het kan zijn dat de klager over 1 rit 2 klachten indient. Bijv. dat de taxi te laat was en een medewerker van het callcenter de rit verkeerd had ingeboekt. In dat geval worden er 2 klachten ingeboekt en krijgt de klager 2 verschillende klachtnummers.
8. De klager krijgt een bevestiging van de ontvangen klacht. Dit gaat per e-mail als het e-mailadres bekend is. Anders ontvangt u een bevestiging via de post.
9. Een klacht wordt niet in behandeling genomen (niet ontvankelijk) als:
  - de klacht later dan 3 weken na de datum van de uitgevoerde rit is ingediend (zie art.2 lid 2);
  - de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Valleihopper;
  - dezelfde klacht van de klager nog in behandeling is;
  - deze klacht van de klager al eerder in behandeling is geweest 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 voorwaarden.
10. Als de klacht niet-ontvankelijk is, krijgt de klager hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na de ontvangstbevestiging bericht.
11. Als de klacht gaat over een indicatiestelling of het gemeentelijk beleid, dan wordt deze doorgestuurd naar de gemeente van de klager die de indicatie heeft afgegeven. De klacht wordt door de betreffende gemeente afgehandeld.
12. Als de klacht gaat over de spelregels van Valleihopper, dan wordt de klacht afgehandeld door het beheerbureau van Valleihopper.
13. Klachten kunnen geen betrekking hebben op geleden schade ten gevolge van de 'falende' dienstverlening van Valleihopper.
14. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesties die direct tussen de klager en taxibedrijf spelen.
15. Om de kwaliteit van de Valleihopper goed te kunnen monitoren, registreert het klachtenmeldpunt Valleihopper de schademeldingen in een klachtensysteem en stuurt de schademelding vervolgens ter afhandeling door aan de vervoerder.



### **Artikel 3. Klachtaanname door het klachtenmeldpunt Valleihopper**

*Wat gebeurt er met een ingediende klacht?*

1. Het klachtenmeldpunt Valleihopper registreert de klacht en beoordeelt welke partij (callcenter, vervoerder, gemeente of beheerbureau) de klacht of de deelklacht moet behandelen.
2. Afhankelijk van de in lid 1 genoemde beoordeling wordt een door het klachtenmeldpunt Valleihopper ontvangen klacht binnen 2 werkdagen na ontvangst elektronisch doorgestuurd aan de behandelende partij.

### **Artikel 4. Klachtenafhandeling**

*Hoe gaat de klachtenafhandeling verder?*

1. De vervoerder, het callcenter of het beheerbureau zorgen 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 klachtverwerkingssysteem.
2. Klachten die per e-mail of via online via de website zijn ingediend, mogen ook per e-mail worden afgehandeld. Deze afhandelingsmail moet door de afhandelende partij ingevoerd worden in het klachtverwerkingssysteem.
3. De behandelende partij (vervoerder, callcenter of beheerbureau) moet de klacht van de klager, gemotiveerd, gegrond of ongegrond verklaren. In het geval een klacht uit deelklachten bestaat, dient de behandelende partij op iedere deelklacht een gemotiveerd antwoord te geven.
4. Een klacht is gegrond wanneer een of meer van de deelklachten gegrond is.
5. Wanneer de klacht gaat over het gedrag van een chauffeur en chauffeur zich niet herkent in deze klacht of ontkent dat de situatie heeft plaatsgevonden, dan wordt de klacht niet ongegrond of gegrond verklaard. Zo nodig wordt de klager uitgenodigd om met het beheerbureau het gesprek aan te gaan met de chauffeur.
6. Als het bij de aard of bij de frequentie van de klachten van betreffende reiziger past, dient de behandelende partij, bij een gegrond verklaarde klacht een passende compensatie aan de klager voor te stellen en te vergoeden.
7. In de brief of e-mail naar de klager moet staan: Als u niet tevreden bent over de afhandeling van deze klacht, kunt u dit melden. U dient dit binnen 3 weken na verzenddatum van deze brief of e-mail te doen. U moet dan aangeven waarom u het niet eens bent met de afhandeling. Deze vervolgklacht moet schriftelijk worden ingediend. Deze kunt u sturen naar: Klachtencommissie Valleihopper, per adres: postbus 63, 3770 AB Barneveld.



## **Artikel 5. Tussenbeoordeling klachten door het klachtenmeldpunt Valleihopper**

1. Gelet op de doelstelling genoemd in artikel 1, heeft het beheerbureau de bevoegdheid om de kwaliteit van de klachtafhandeling, zoals genoemd in artikel 4, te beoordelen.
2. Het beheerbureau kan besluiten om een klacht “gegrond maar niet verwijtbaar” te verklaren. Alleen het beheerbureau heeft deze bevoegdheid en doet dit altijd in overleg met de behandelende partij.
3. Het beheerbureau heeft de bevoegdheid om een klacht, die door de behandelende partij ongegrond is verklaard, alsnog aan te passen in een gegronde klacht. Het beheerbureau stelt de behandelende partij hiervan via e-mail in kennis.
4. De behandelende partij handelt dan binnen 5 werkdagen de klacht verder af conform artikel 4.

## **DEEL 2: AFHANDELEN VAN VERVOLGKLACHTEN DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE**

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u een vervolgklacht indienen. Hieronder leest u hoe u dit kunt doen.

### **Artikel 6. Procedure klachtencommissie Valleihopper**

1. Als de klager het niet eens is met de klachtafhandeling dan kan de klager binnen 3 weken na dagtekening van de afhandeling van de ingediende klacht een vervolgklacht indienen bij de klachtencommissie Valleihopper, per adres Postbus 63, 3770 AB Barneveld of via e-mail naar: [klachten@valleihopper.nl](mailto:klachten@valleihopper.nl). De vervolgklacht 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 korte omschrijving van de ingediende klacht en de reden waarom de klager het niet eens is met de klachtafhandeling;
  - als dit van toepassing is: alle door de klager te overleggen bewijsstukken zoals bonnetjes en getuigenverklaringen.
2. Er kan geen vervolgklacht ingediend worden, als de klacht in eerste instantie niet via het klachtenmeldpunt Valleihopper is ingediend.
3. Als uit de vervolgklacht blijkt dat de klacht door de verkeerde partij is afgehandeld, dan stuurt het klachtenmeldpunt Valleihopper de klacht ter behandeling naar de correcte partij. Deze partij is dan verplicht de klacht in behandeling te nemen.
4. Gelet op de doelstelling zoals genoemd in artikel 1, beoordeelt het klachtenmeldpunt Valleihopper of de vervolgklacht van dien aard is dat deze



daadwerkelijk doorgestuurd moet worden naar de klachtencommissie. Als het klachtenmeldpunt Valleihopper van mening is dat de vervolklacht zich leent voor een andere afhandeling, dan neemt het klachtenmeldpunt Valleihopper hierover contact op met de klager.

5. Als de klager de klacht alsnog toch door de klachtencommissie wil laten afhandelen, dan zorgt de klachtencommissie er voor dat binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd. Daarin wordt de klager geïnformeerd over de verdere procedure.
6. Na ontvangst van de vervolklacht bij de klachtencommissie wordt de betreffende partij (vervoerder of callcenter) schriftelijk in kennis gesteld van de vervolklacht, met het verzoek daarop binnen drie weken te reageren en met aanvullende informatie te komen.
7. De klachtencommissie vergadert in de regel tenminste eenmaal per drie maanden. Als de voorzitter het nodig acht, kan dit wijzigen. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van tenminste vier commissieleden (de voorzitter, de secretaris en 2 leden). De vergadering heeft een besloten karakter. De secretaris stelt de agenda voor de vergadering op en deelt alle ontvangen bezwaarschriften met de leden.
8. De klager, de betreffende partij (vervoerder of callcenter), als ook overige betrokken personen hebben het recht door de klachtencommissie gehoord te worden. De Valleihopper zorgt kosteloos voor adequaat vervoer van de klager naar de zitting.
9. De klager mag voor steun iemand meenemen.
10. De klager en de betreffende partij (vervoerder of callcenter) kunnen zich laten bijstaan. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening.
11. 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 gestuurd naar de penvoerder van de klachtencommissie van Valleihopper. Deze stuurt het door naar het klachtenmeldpunt Valleihopper. Het klachtenmeldpunt Valleihopper verstuurt de uitspraak door aan de klager en een afschrift aan de betreffende partij (vervoerder/callcenter). De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.
12. Bij afwijking van de in het vorige lid genoemde termijn, doet de klachtencommissie daarvan een onderbouwd bericht aan de klager, de betreffende partij (vervoerder/callcenter) en het beheerbureau. Hierbij wordt aangegeven binnen welke termijn de commissie een uitspraak zal geven.

## **Artikel 7. Samenstelling klachtencommissie Valleihopper**

1. Het bestuur van de BVO Valleihopper benoemt de leden van de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie bestaat uit minimaal vier leden en maximaal vijf leden, waaronder een voorzitter en secretaris. Alle leden zijn onafhankelijk en zijn niet



werkzaam voor of bij de vervoerder, het callcenter, de provincie, de deelnemende gemeenten of het beheerbureau.

3. De leden hebben recht op een onkostenvergoeding.
4. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor onbepaalde tijd en kent een wederzijdse opzegmogelijkheid met inachtneming van een termijn van 2 maanden. In geval van aftreden wordt door het Bestuur van BVO Valleihopper een opvolger benoemd.
5. De leden van de klachtencommissie kunnen door het bestuur uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen. Dit is een bevoegdheid van de voorzitter en/of het bestuur en kan alleen genomen worden op basis van gegronde feiten.
6. Jaarlijks brengt de klachtencommissie een jaarverslag uit.

### **Artikel 8. Taken en bevoegdheden klachtencommissie Valleihopper**

1. De klachtencommissie behandelt overeenkomstig de in artikel 6 omschreven procedure de naar haar doorgestuurde klachten.
2. De klachtencommissie kan:
  - de 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 als de klacht kennelijk ongegrond is;
  - afzien van horen als de klager heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord.
3. De klachtencommissie kan de volgende "sancties" opleggen aan de vervoerder, callcenter of beheerbureau:
  - een gebaar van coulance, bijvoorbeeld een bloemetje, tot een maximaal bedrag van € 50,-. Gevolgschade komt niet voor vergoeding in aanmerking.

### **Artikel 9. Bevoegdheid en niet-ontvankelijkheid**

1. Een bij de klachtencommissie ingediende vervolgklacht is niet-ontvankelijk, als:
  - de vervolgklacht te laat is ingediend (zie art. 6);
  - de vervolgklacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van Valleihopper;
  - dezelfde klacht van de klager nog in behandeling is;
  - de klacht van de klager al eerder in behandeling is geweest bij de klachtencommissie Valleihopper en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan. Dit laatste ter beoordeling van de klachtencommissie;
  - 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. Hiervoor is de klachtencommissie Valleihopper onbevoegd. Voor zover een schadeclaim onderdeel is van een klacht, neemt de klachtencommissie Valleihopper alleen de klacht, los van de schadeclaim, in behandeling.

#### **Artikel 10. Overige bepalingen**

1. Zodra de klacht is ingediend bij de klachtencommissie, vervalt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daarvoor bevoegde instantie, tenzij de klacht wordt teruggetrokken of niet-ontvankelijk wordt verklaard.
2. De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager.
3. De klachtencommissie is vrij om aanbevelingen te doen inzake bewaking en bevordering van de kwaliteit van Valleihopper. Dit gebeurt op grond van signalen, ontvangen uit door haar behandelde klachten.
4. Deze klachtenprocedure kan door het bestuur van de BVO Valleihopper worden gewijzigd.
5. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij het beheerbureau, alle deelnemende gemeenten en wordt op verzoek toegezonden. Verzoeken tot toezending dienen gericht te zijn aan het klachtenmeldpunt Valleihopper. Daarnaast is de klachtenprocedure ook terug te vinden op de website.
6. De klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2023.
7. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als "Klachtenprocedure Valleihopper".