

Klachtenregeling Jobinder voor reizigers

Artikel 1 Doelstelling klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling beschrijft de procedure die de reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger in acht dient te nemen om een klacht over Jobinder te melden.
2. Onder een klacht wordt verstaan: een uiting van ontevredenheid over Jobinder, waaronder begrepen (maar niet uitsluitend) de bereikbaarheid van de Mobiliteitscentrale, de planning en uitvoering van ritten, de bejegening door het personeel van de centrale en de chauffeurs, reserveringsmogelijkheden en de informatie op de website. Een verzoek om informatie, een verbeter-tip of schadeclaim wordt niet beschouwd als een klacht.
3. Deze klachtenregeling is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering van Jobinder te bewaken. Daarnaast kunnen klachten worden gebruikt om het vervoerssysteem te verbeteren.

Artikel 2 Indienen klacht

1. Een klacht dient binnen drie weken na de dag waarop zich het feit voordeed waarop de klacht betrekking heeft door de reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger te worden ingediend.
2. Mondelinge klachten kunnen telefonisch worden doorgegeven via het telefoonnummer voor klachten, 0511-426220.
3. Een schriftelijke klacht over Jobinder kan worden ingediend per post, per e-mail of via het klachtenformulier op de website of middels het klachtenformulier in het voertuig van Jobinder.

Postadres:

Mobiliteitsbureau Noardeast-Fryslan
Hynstebloom 4
9104 BR Damwâld

E-mail:

info@mobiliteitsbureau.nl

De schriftelijke klacht bevat ten minste:

- naam en volledige adres van de klager;
- verzenddatum;
- afgesproken ophaaldatum;
- afgesproken ophaaltijd;
- vertrekadres en aankomstadres;
- een duidelijke omschrijving van de klacht.

Daarnaast bij leerlingenvervoer:

- naam en geboortedatum van de leerling;
- de naam van de school.

Klachten worden geregistreerd in het centrale klachtenregistratiesysteem van het Mobiliteitsbureau. De termijn van afhandeling van een klacht start op de datum van ontvangst van de klacht.

Artikel 3 Behandeling van een klacht

1. De ontvangst van een klacht wordt binnen twee werkdagen schriftelijk bevestigd door het Mobiliteitsbureau.
2. Vervolgens wordt door het Mobiliteitsbureau bekeken of een klacht in behandeling kan worden genomen.
3. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - de klacht te laat is ingediend;
 - de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering van Jobinder;
 - dezelfde klacht van de klager nog in behandeling is;
 - de 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, of onderworpen is geweest;
4. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager hierover door het Mobiliteitsbureau binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging schriftelijk in kennis gesteld.
5. Bij een klacht die in behandeling wordt genomen geldt de volgende procedure
 - a) Een klacht over indicatiestelling of gemeentelijk beleid wordt door het Mobiliteitsbureau doorgestuurd naar de gemeente waarin de klager woont. De klacht wordt door de gemeente waarin de klager woont afgehandeld. De klager wordt door of namens het Mobiliteitsbureau schriftelijk, binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht, op de hoogte gebracht van het doorsturen van de klacht naar de gemeente waarin de klager woont.
 - b) Een klacht wordt afgehandeld binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de klacht door het Mobiliteitsbureau. Indien dit niet mogelijk is binnen deze termijn zal de klager hierover door de Mobiliteitscentrale worden geïnformeerd en een nieuwe termijn van afhandeling zal aangegeven worden
 - c) De Mobiliteitscentrale moet de klacht van de klager, gemotiveerd, gegrond of ongegrond verklaren. In het geval dat een klachtnummer uit meerdere klachten bestaat moet de Mobiliteitscentrale op iedere klacht gemotiveerd ingaan.
 - d) De afhandeling van een klacht wordt ten allen tijde schriftelijk naar de klager bevestigd. In deze brief wordt zowel weergegeven op welke wijze de klacht is afgehandeld, als op welke wijze de klager, indien deze het met de geboden oplossing niet eens is, verdere stappen kan zetten, zie hiervoor artikel 3 lid 7.
 - e) Een klacht is gegrond als de vervoerder iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels van het vervoersysteem.
6. De Mobiliteitscentrale geeft, indien van toepassing, aan welke maatregelen genomen zijn of worden, naar aanleiding van de klacht.
7. Indien een klager na afhandeling van de klacht niet tevreden is met de geboden oplossing kan de klager zich wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie Taxivervoer, indien het gaat om een klacht over WMO-vervoer of Leerling vervoer. Voor klachten over ritten met de Opstapper kan men zich wenden tot de onafhankelijke commissie Openbaar Vervoer. Beide te vinden via de website www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 4

1. Deze klachtenregeling kan worden gewijzigd.
2. Het bestuur van het Mobiliteitsbureau kan bepalingen uit deze klachtenregeling buiten toepassing laten of daarvan afwijken indien het maatschappelijk belang hierbij gebaat is.
3. Deze klachtenregeling ligt ter inzage bij het Mobiliteitsbureau en wordt op verzoek toegezonden.
4. Deze klachtenregeling is terug te vinden op de website www.jobinder.frl
5. Deze klachtenregeling treedt in werking op: 1 oktober 2018.
6. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Jobinder 2018”.
7. Deze klachtenregeling is gewijzigd vastgesteld door het bestuur van het Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân op 7 april 2021.