



Klachtenregeling ZOOV

augustus 2021

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 ZOOV te melden.

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 ZOOV. 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 ZOOV zijn ontvangen. ZOOV behandelt geen klachten die later binnen komen.
4. Een klacht indienen kan op de volgende manieren:
 - Via het klachtenformulier op www.zoov.nl.
 - Telefonisch bij ZOOV Klantenservice via (0543) 543 545
 - Schriftelijk bij ZOOV Klantenservice met adres: Antwoordnummer 46, 7100 VB Winterswijk
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 verzekeringskwesaties die direct tussen klager en de vervoerder spelen. Vanwege de bewaking van de kwaliteit van ZOOV, registreert ZOOV de schademeldingen in het klachtensysteem en stuurt vervolgens ter afhandeling door aan de vervoerder.

3 Afhandelen klacht

7. ZOOV stuurt binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. ZOOV stuurt de ontvangstbevestiging per e-mail, behalve wanneer geen mailadres bekend is.
8. ZOOV 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 ZOOV;
 - 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 de 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 ZOOV de klager, hierover, per e-mail, behalve wanneer er geen mailadres bekend is.
10. ZOOV handelt de klacht schriftelijk af binnen 12 werkdagen na ontvangst van de klacht. Munckhof Regie verstuurt de antwoordbrief per e-mail, behalve wanneer er geen mailadres bekend is.
11. De klager kan bij een gegrond verklaarde klacht minimaal de ritprijs vergoed krijgen (door overmaking van de ritkosten of door middel van tegoedbonnen), dan wel een bij de aard van de klacht passende compensatie, bijvoorbeeld de kosten van het door de klager gebruikte redelijke vorm van alternatief vervoer.
12. Gevolgschade wordt niet vergoed.

4 Afhandelen vervolklacht (Klachtencommissie)

13. Als de klager niet te tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan klager een vervolklacht indienen bij de Klachtencommissie.
14. De Klachtencommissie geeft een onafhankelijk inhoudelijk oordeel over de klachtafhandeling. Ook adviseert de Klachtencommissie de betrokken partijen om herhaling van de klacht te voorkomen.
15. De vervolklacht moet binnen drie weken na verzenddatum van de reactie van ZOOV op de klacht zijn ontvangen bij de Klachtencommissie. De klager dient een vervolklacht schriftelijk in bij: ZOOV Klantenservice t.a.v. Klachtencommissie, Antwoordnummer 46, 7100 VB Winterswijk
16. 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;
 - nummer van de klacht;
 - de reden(en) waarom klager zich niet met de klachtafhandeling kan verenigen;

- alle door de klager te overleggen bewijsstukken zoals bonnetjes en getuigenverklaringen.
17. ZOOV beoordeelt of behandeling van de vervolklacht door de Klachtencommissie passend is bij de aard en inhoud van de (vervolg-)klacht. Als ZOOV vindt dat behandeling van de vervolklacht door de klachtencommissie niet effectief is, overlegt ZOOV met de klager. Als de klager de vervolklacht toch door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan zorgt ZOOV er voor dat de vervolklacht op de in dit hoofdstuk omschreven wijze wordt afgehandeld.
 18. ZOOV stuurt binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
 19. 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 de klacht nu behandelt of eerder heeft behandeld. Dat betekent ook dat de klacht geen onderdeel mag zijn van afgerond of lopend (opsporings-)onderzoek.
 20. De klager ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de vervolklacht bij de Klachtencommissie een bericht als de vervolklacht niet-ontvankelijk is.
 21. Als de vervolklacht niet compleet is, ontvangt de klager, binnen drie weken na ontvangst van de vervolklacht bij de Klachtencommissie, een verzoek om binnen 3 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.
 22. De klager, ZOOV en overige betrokkenen hebben het recht door de Klachtencommissie gehoord te worden.
 23. De vergaderingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.
 24. De Klachtencommissie kan:
 - klager, vertegenwoordigers van ZOOV en overige betrokkenen horen;
 - de klacht gegrond of ongegrond verklaren;
 - advies uitbrengen aan de betrokken personen;
 - deskundigen inschakelen;
 - onderzoek ter plaatse te (laten) doen.

Als er kosten verbonden zijn aan de laatste twee van bovengenoemde acties is vooraf toestemming nodig van ZOOV.

25. De Klachtencommissie kan ZOOV adviseren:
 - procedures en werkwijzen aan te passen;
 - de klager de ritprijs te vergoeden (bij ZOOV Op Maat);
 - 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.
26. De klager ontvangt binnen 16 weken na ontvangst van de vervolklacht door de Klachtencommissie schriftelijk een uitspraak van de Klachtencommissie.
27. Als het niet lukt om de uitspraak binnen de hiervoor genoemde 16 weken te versturen, informeert de Klachtencommissie de klager hierover. De Klachtencommissie legt uit waarom dit niet lukt en wanneer de klager de uitspraak dan ontvangt.
28. 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.

5 Overige bepalingen

29. Gebruik van de klachtenregeling is kosteloos.
30. College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk kan deze klachtenregeling wijzigen.
31. De klachtenregeling is terug te vinden op de website van ZOOV: www.zoov.nl.
32. Deze klachtenregeling treedt in werking op: 1 oktober 2021.
33. Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling ZOOV augustus 2021”.
34. Deze klachtenregeling is vastgesteld door het college van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk op 17 augustus 2021.