



# Klachtenregeling ZOOV

augustus 2021

## 1 Inhoud

2	Leeswijzer .....	2
3	Klachtenregeling ZOOV.....	3
3.1	Doelstelling klachtenregeling.....	3
3.2	Indienen klacht.....	3
3.3	Afhandelen klacht .....	3
3.4	Afhandelen vervolklacht (Klachtencommissie).....	4
3.5	Overige bepalingen .....	6
4	Werkwijze klachtenregeling ZOOV .....	7
4.1	Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ZOOV Beheer .....	7
4.2	Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden Vervoercentrale .....	9
4.3	Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden de Klachtencommissie .....	10
4.4	Vergaderingen van de Klachtencommissie.....	10
4.5	Samenstelling Klachtencommissie.....	11
4.6	Evaluatie.....	12
4.7	Doorlooptijden.....	13

## 2 Leeswijzer

Dit document bestaat uit 2 onderdelen:

Hoofdstuk 3: 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 ZOOV gepubliceerd.

Hoofdstuk 4: De Werkwijze, een intern deel waarin de samenwerking tussen ZOOV Beheer, de Vervoercentrale en de Klachtencommissie wordt beschreven.

## 3 Klachtenregeling ZOOV

### 3.1 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.

### 3.2 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.zooov.nl](http://www.zooov.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 verzekeringskwesties 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.

### 3.3 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.

### **3.4 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.

### **3.5 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](http://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.

## 4 Werkwijze klachtenregeling ZOOV

### 4.1 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ZOOV Beheer

ZOOV Beheer bewaakt de klachten en de vervolgklachten en de afhandeling daarvan door de Vervoercentrale en de Klachtencommissie.

ZOOV Beheer zorgt voor een website, telefoonnummer en postadres waar klagers (vervolg-)klachten kunnen indienen.

ZOOV Beheer maakt per rit één klachtnummer aan. Het is mogelijk dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat.

ZOOV Beheer stuurt klachten over indicatiestelling of gemeentelijk beleid door naar de gemeente waarin de klager woont. De gemeente, waarin de klager woont, handelt de klacht verder af. ZOOV Beheer brengt de klager op de hoogte van het doorsturen van de klacht naar de gemeente.

ZOOV Beheer stuurt alle overige klachten naar de Vervoercentrale voor verdere afhandeling.

ZOOV Beheer kan besluiten een klacht “gegrond maar niet verwijtbaar” te verklaren. ZOOV Beheer doet dit in overleg met de Vervoercentrale.

ZOOV Beheer draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de Klachtencommissie.

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

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

ZOOV Beheer beoordeelt binnen 2 weken na ontvangst van de vervolgklacht of behandeling van de vervolgklacht door de Klachtencommissie passend is bij de aard en inhoud van de (vervolg-)klacht. Als ZOOV Beheer vindt dat behandeling van de vervolgklacht door de Klachtencommissie niet effectief is, overlegt ZOOV Beheer met de klager.

Als de klager de vervolgklacht wel door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan zorgt ZOOV Beheer er voor dat de vervolgklacht op de normale wijze wordt afgehandeld.

Als de klager de vervolgklacht niet door de Klachtencommissie wil laten afhandelen, dan stuurt ZOOV Beheer binnen drie weken na ontvangst van de vervolgklacht een antwoordbrief naar de klager met een afschrift aan de Klachtencommissie.



ZOOV Beheer stuurt binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht een ontvangstbevestiging naar de klager.

ZOOV Beheer 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.

ZOOV Beheer stuurt de vervolklacht binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht bij ZOOV Beheer door naar de Vervoercentrale, met het verzoek daarop binnen drie weken met aanvullende informatie te komen en te reageren.

ZOOV Beheer stuurt de vervolklacht binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht bij ZOOV Beheer door naar de Klachtencommissie.

ZOOV Beheer stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van de vervolklacht het complete dossier, inclusief de reactie van de Vervoercentrale naar de Klachtencommissie.

ZOOV Beheer stuurt, namens en op briefpapier van de Klachtencommissie, de (digitaal ondertekende) uitspraak van de Klachtencommissie uiterlijk twee weken na ontvangst van deze uitspraak naar klager en andere betrokkenen.

ZOOV Beheer kan na de uitspraak contact opnemen met de klager of afspraken te maken over de uitvoering van het advies van de Klachtencommissie.

## 4.2 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden Vervoercentrale

De Vervoercentrale stuurt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager, per e-mail, behalve wanneer geen e-mailadres bekend is.

De Vervoercentrale zorgt voor een adequate schriftelijke afhandeling van de klacht binnen 12 werkdagen na ontvangst van de klacht.

De Vervoercentrale neemt in de brief naar de klager het volgende op:

*Bent u niet tevreden over de afhandeling van deze klacht? Dan kunt u met opgave van redenen een vervolklacht indienen bij de Klachtencommissie ZOOV. U stuurt dan een brief naar Klachtencommissie ZOOV, Antwoordnummer 46, 7100 VB Winterswijk. Uw vervolklacht moet binnen 3 weken na verzenddatum van deze mail/brief bij de Klachtencommissie zijn.*

De Vervoercentrale stuurt een afschrift van de brief, waarin de klacht wordt afgehandeld naar ZOOV Beheer.

De Vervoercentrale vraagt een reactie bij de Vervoerder, als een klacht betrekking heeft op een Vervoerder. Vervoerder geeft binnen een week na ontvangst van dit verzoek de voor de afhandeling benodigde informatie elektronisch aan de Vervoercentrale.

De Vervoercentrale verklaart de klacht gemotiveerd gegrond of ongegrond. Als een klacht uit deelklachten bestaat, gaat de Vervoercentrale op iedere deelklacht gemotiveerd in. Een klacht is gegrond als één of meer van de deelklachten gegrond is.

De Vervoercentrale stuurt ZOOV Beheer minimaal eens per maand een rapportage over de aard, omvang, afhandeling en afhandelsnelheid van de klachten.

De Vervoercentrale levert op verzoek van ZOOV Beheer binnen drie weken aanvullende informatie, die nodig is voor de afhandeling van een vervolklacht.

### **4.3 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden de Klachtencommissie**

---

De Klachtencommissie hanteert het Vervoerreglement ZOOV en de klachtenregeling ZOOV als toetsingskader. De Klachtencommissie zorgt dat zij op de hoogte is van de inhoud van dit Vervoerreglement.

De Klachtencommissie kan deskundigen inschakelen of onderzoek ter plaatse (laten) doen. Als hieraan kosten verbonden zijn, moet ZOOV Beheer 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 14 weken na ontvangst van de vervolklacht bij ZOOV Beheer schriftelijk en gemotiveerd uitspraak van haar bevindingen van het onderzoek naar de vervolklacht. Deze uitspraak wordt gezonden aan klager en aan ZOOV Beheer.

Bij afwijking van de hier genoemde termijn van 14 weken, informeert de Klachtencommissie klager en ZOOV Beheer hierover. 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 en een bijlage met de achtergrondinformatie.

De Klachtencommissie stelt jaarlijks een verslag op van haar werkzaamheden en stuurt dit aan ZOOV Beheer.

### **4.4 Vergaderingen van de Klachtencommissie**

---

De Klachtencommissie vergadert in de regel tenminste eenmaal per twee maanden. De Klachtencommissie kan in overleg met ZOOV Beheer meer of minder frequent vergaderen (bijvoorbeeld als er geen vervolklachten zijn ingediend).

De vergaderlocatie wordt bepaald door ZOOV Beheer in overleg met de Klachtencommissie. De vergaderlocatie kan per vergadering verschillen.

De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van tenminste drie en maximaal vier commissieleden.

## 4.5 Samenstelling Klachtencommissie

Het College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk benoemt de leden van de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden. Alle leden zijn onafhankelijk en zijn niet werkzaam voor of bij de Vervoercentrale, de Vervoerder of de deelnemende gemeenten waarin ZOOV 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 benoemd voor een periode van drie jaar. Deze zijn terstond herbenoembaar. De leden van de Klachtencommissie mogen maximaal negen jaar deel uitmaken van de Klachtencommissie. In geval van tussentijds aftreden wordt door het College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk een opvolger benoemd voor het resterende gedeelte van de termijn.

Het College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk kan gemotiveerd afwijken van de duur van de laatste benoemingstermijn van een lid.

Het College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk 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 vervolglacht, met een minimum van 4 vervolglachten per vergadering (in 2020 € 40,00, resp. € 160,00).
- De secretaris ontvangt een toeslag per behandelde vervolglacht (in 2020 € 10,00).
- De voorzitter en secretaris ontvangen een toeslag per behandelde vervolglacht, met een minimum van 4 vervolglachten per vergadering (in 2020 € 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 (in 2020 € 185,00).

ZOOV Beheer kan de hoogte van de onkostenvergoeding aanpassen op basis van de prijsontwikkeling.

## 4.6 Evaluatie

---

ZOOV Beheer evalueert de klachtenregeling minimaal eenmaal per jaar en rapporteert hierover aan de Stuurgroep ZOOV en aan de Reizigersadviesraad.

Voor deze evaluatie overlegt ZOOV Beheer met de Vervoercentrale, 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.

## 4.7 Doorlooptijden

### Klacht

nr.	Actie	Doorloop tijd (werkdagen)	Doorloop tijd (dagen)	na actie	cum. aantal dagen	voorbeeld datum	cum. aantal weken	door
1	Ontvangst klacht	0	0		0	1-aug	0	ZOOV
2	Versturen ontvangstbevestiging	2	3	1	3	4-aug	1	Vervoercentrale
3	Beoordelen ontvankelijkheid	5	7	2	10	11-aug	2	Vervoercentrale
4	Ontvangen aanvullende info van vervoerder	7	10	2	13	14-aug	2	Vervoercentrale
5	Versturen antwoordbrief	12	17	1	17	18-aug	3	Vervoercentrale

### Vervolgklacht

nr.	Actie	verplicht/optie	Doorloop tijd	na actie	cum. aantal dagen	voorbeeld datum	cum. aantal weken	door
1	Ontvangst vervolklacht	V	0		0	1-aug	0	ZOOV
2	Bepalen behandeling door KC effectief	O	14	1	14	15-aug	2	ZOOV
3	Versturen ontvangstbevestiging	V	14	1	14	15-aug	2	ZOOV
4	Versturen vervolklacht naar KC en VVC	V	14	1	14	15-aug	2	ZOOV
5	Versturen antwoordbrief als vervolklacht niet naar KC	O	7	2	21	22-aug	3	ZOOV
6	Aanvullende gegevens opsturen door VVC	V	21	4	35	5-sep	5	Vervoercentrale
7	Extra ruimte = tijd tussen 2 vergaderingen	O	25	4	39	9-sep	6	
8	Beoordelen ontvankelijkheid	V	7	4	21	22-aug	3	KC
9	Versturen afwijzingsbrief	O	7	8	28	29-aug	4	ZOOV
10	Versturen uitnodigingsbrief	O	7	8	28	29-aug	4	ZOOV
11	Tijd tussen versturen uitnodiging en vergadering	V	14	10	42	12-sep	6	
12	versturen dossiers naar KC	V	42	4	56	26-sep	8	ZOOV
13	Tijd tussen versturen dossiers en vergadering	V	7	13	63	3-okt	9	
14	Vergadering Klachtencommissie	V	1	14	89	29-okt	13	KC
15	Maken verslag en antwoordbrief	V	7	14	96	5-nov	14	KC
16	Versturen antwoordbrief dossier mailen naar ZOOV Beheer	V	14	15	110	19-nov	16	ZOOV