



# **Klachtenregeling ZOOV 2017**

## **Klachtenprocedure ZOOV 2017**

**Definitieve versie december 2016**

## 1 Inhoud

2	Klachtenregeling ZOOV 2017.....	2
3	Klachtenprocedure ZOOV 2017.....	4
	Artikel 1 Doelstelling klachtenprocedure.....	4
	Deel 1 Afhandelen van klachten door ZOOV Beheer en/of Reisplanner.....	4
	Artikel 2 Indienen klacht.....	4
	Artikel 3 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ZOOV Beheer.....	5
	Artikel 4 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ZOOV Reisplanner.....	6
	Artikel 5 Eindverantwoordelijkheid klachtafhandeling.....	7
	Deel 2 Afhandelen van vervolklachten door de Geschillencommissie ZOOV.....	7
	Artikel 6 Procedure Geschillencommissie ZOOV.....	7
	Artikel 7 Samenstelling Geschillencommissie.....	8
	Artikel 8 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden Geschillencommissie.....	9
	Artikel 9 Schadeclaims.....	10
	Artikel 10 Niet-ontvankelijkheid.....	10
	Artikel 11 Overige bepalingen.....	10

## 2 Klachtenregeling ZOOV 2017

Voor het melden van een klacht of tip kunt u terecht bij ZOOV Beheer.

- ✓ Klachten kunnen worden ingediend door de reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger. De reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger wordt in deze klachtenprocedure klager genoemd .
- ✓ Klachten kunt u indienen tot drie weken na de datum van de rit waarover uw klacht gaat. Klachten die niet tijdig binnen zijn, worden niet meer in behandeling genomen.
- ✓ Klachten kunnen op de volgende manieren worden ingediend:
  - Via het klachtenformulier op [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl).
  - Telefonisch: (0543) 543 545
  - Schriftelijk: ZOOV Beheer, Antwoordnummer 46, 7100 VB Winterswijk
- ✓ De klacht dient de volgende informatie te bevatten:
  - naam en volledige adres van de klager (reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger);
  - BSN van de klager;
  - IBAN (alleen bij vraagafhankelijk vervoer);
  - verzenddatum;
  - afgesproken ophaaldatum
  - afgesproken ophaaltijd;
  - vertrekadres en aankomstadres;
  - bij leerlingenvervoer:
    - naam en geboortedatum van de leerling;
    - de naam van de chauffeur;
    - het nummer van de schoolrit;
    - de naam van de school;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht.
- ✓ ZOOV Beheer registreert de klacht en stuurt de klacht binnen twee werkdagen door naar ZOOV Reisplanner. ZOOV Reisplanner behandelt de klacht.
- ✓ ZOOV Beheer stuurt binnen twee werkdagen een ontvangstbevestiging aan de klager, waarin opgenomen is binnen welke termijn de klacht beantwoord zal worden:
  - wanneer sprake is van een klacht via het contactformulier op de website ontvangt de klager de ontvangstbevestiging elektronisch.
  - bij het indienen van een telefonische klacht wordt aan de klager gevraagd of de ontvangstbevestiging schriftelijk of elektronisch moet worden verstuurd.
  - wanneer sprake is van een schriftelijke klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

- ✓ ZOOV Reisplanner zorgt voor een adequate schriftelijke afhandeling van de klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst van de door ZOOV Beheer aan ZOOV Reisplanner elektronisch doorgezonden klacht.
- ✓ In geval van vraagafhankelijk vervoer krijgt de klager bij een gegrond verklaarde klacht minimaal de ritprijs vergoed, 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. Gevolgschade komt niet voor vergoeding in aanmerking.
- ✓ ZOOV Reisplanner stuurt een afschrift van de afhandeling van de klacht elektronisch naar ZOOV Beheer.
- ✓ Bij de afhandeling van de klacht wordt de klager door ZOOV Reisplanner gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de onafhankelijke Geschillencommissie wanneer zij zich niet kunnen verenigen met de afhandeling van de klacht (vervolgklachtprocedure). De Geschillencommissie zal worden geworven en benoemd door het College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk. ZOOV Reisplanner dient gevolg te geven aan de uitspraak van deze Geschillencommissie.
- ✓ Voor het indienen van een vervolgklacht dient de klager binnen drie weken na verzenddatum van de reactie van ZOOV Reisplanner een vervolgklacht schriftelijk in te dienen bij: Geschillencommissie ZOOV, Antwoordnummer 46, 7100 VB Winterswijk
- ✓ De vervolgklacht dient de volgende informatie te bevatten:
  - naam en volledige adres van de klager (reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger);
  - BSN van de klager;
  - IBAN (alleen bij vraagafhankelijk vervoer);
  - verzenddatum;
  - zaaknummer van de klacht;
  - afgesproken ophaaldatum
  - afgesproken ophaaltijd;
  - vertrekadres en aankomstadres;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht;
  - de reden waarom klager zich niet met de klachtafhandeling kan verenigen;
  - alle door de klager te overleggen bewijsstukken zoals bonnetjes en getuigenverklaringen.
- ✓ ZOOV Beheer beoordeelt of de vervolgklacht van dien aard is dat deze daadwerkelijk doorgestuurd moet worden naar de Geschillencommissie. Wanneer ZOOV Beheer niet van mening is dat de vervolgklacht moet worden doorgestuurd dan neemt ZOOV Beheer contact op met de klager.

## 3 Klachtenprocedure ZOOV 2017

### Artikel 1 Doelstelling klachtenprocedure

1. De klachtenprocedure stelt de reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger in de gelegenheid een klacht over ZOOV te melden. De reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger wordt in deze klachtenprocedure klager genoemd.
2. De klachtenprocedure is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering te bewaken. Daarnaast is het mogelijk dat naar aanleiding van de klachten ZOOV wordt aangepast om nog beter te kunnen inspelen op de behoefte van de reizigers.
3. Het doel van de klachtenprocedure is het vastleggen van de te doorlopen procedure, het laten afhandelen van een klacht door ZOOV Reisplanner en - indien noodzakelijk - in tweede instantie het laten beoordelen van de klacht door een (onafhankelijke) Geschillencommissie.

### Deel 1 Afhandelen van klachten door ZOOV Beheer en/of Reisplanner

### Artikel 2 Indienen klacht

1. Een klacht moet binnen drie weken na de bestelde en/of verreden rit door de reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger te worden ingediend.
2. Klachten die niet binnen de in lid 1 genoemde termijn zijn ingediend worden als niet-ontvankelijk beschouwd.
3. Mondelinge klachten kunnen telefonisch worden ingediend bij ZOOV Klantenservice via het telefoonnummer (0543)-543 545.
4. Een schriftelijke klacht moet bij ZOOV Beheer worden ingediend: ZOOV Beheer, Antwoordnummer 46, 7100 VB Winterswijk.  
Tevens kunnen klachten gemeld worden via het klachtenformulier op: [www.zoov.nl](http://www.zoov.nl).
5. De schriftelijke klacht bevat ten minste:
  - naam en volledige adres van de klager (reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger);
  - BSN van de klager;
  - IBAN (alleen bij vraagafhankelijk vervoer);
  - verzenddatum;
  - afgesproken ophaaldatum
  - afgesproken ophaaltijd;
  - vertrekadres en aankomstadres;
  - bij leerlingenvervoer:

- naam en geboortedatum van de leerling;
  - de naam van de chauffeur;
  - het nummer van de schoolrit;
  - de naam van de school;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht.
6. Wanneer de klacht is ingediend bij ZOOV Reisplanner of de Vervoerder, dan stuurt deze de klacht door naar ZOOV Beheer.
7. Voor een bestelde en/of verreden rit wordt slechts één klachtnummer aangemaakt. Het is mogelijk dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat.
8. Een klacht is niet-ontvankelijk als:
- de klacht te laat is ingediend;
  - de klacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van ZOOV;
  - dezelfde klacht van de klager nog in behandeling is;
  - de klacht van de klager al eerder in behandeling is geweest bij de Geschillencommissie en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - de klacht aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, of onderworpen is geweest;
  - de klacht niet voldoet aan de in dit artikel genoemde vereisten.
9. Wanneer een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager door ZOOV Beheer hiervan uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangstbevestiging in kennis gesteld.
10. Klachten kunnen geen betrekking hebben op schadeclaims. Schadegevallen zijn verzekeringskwesaties die direct tussen klager en Vervoerder spelen. Vanwege de bewaking van de kwaliteit van ZOOV, registreert ZOOV Beheer de schademeldingen in het klachtensysteem en stuurt vervolgens ter afhandeling door aan de Vervoerder.

### **Artikel 3 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ZOOV Beheer**

1. ZOOV Beheer bewaakt de klacht en de afhandeling daarvan.
2. Ontvangst van een klacht wordt door ZOOV Beheer binnen twee werkdagen aan de klager bevestigd:
  - Wanneer sprake is van een klacht via het contactformulier op de website ontvangt de klager de ontvangstbevestiging elektronisch.
  - Bij het indienen van een telefonische klacht wordt aan de klager gevraagd of de ontvangstbevestiging schriftelijk of elektronisch moet worden verstuurd.
  - Wanneer sprake is van een schriftelijke klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
3. ZOOV Beheer stuurt binnen 2 werkdagen de klacht door naar ZOOV Reisplanner.

4. Een door ZOOV Beheer ontvangen klacht over indicatiestelling of gemeentelijk beleid wordt doorgestuurd naar de gemeente waarin de klager woont. De klacht wordt door de gemeente waarin de klager woont, is afgehandeld. De klager wordt door ZOOV Beheer op de hoogte gebracht van het doorsturen van de klacht naar de gemeente waarin de klager woont.

#### **Artikel 4   Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden ZOOV Reisplanner**

1. ZOOV Reisplanner zorgt voor een adequate schriftelijke afhandeling van de klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst van de door ZOOV Beheer aan ZOOV Reisplanner doorgezonden klacht.
2. Klachten die betrekking hebben op de Vervoerder worden door ZOOV Reisplanner afgehandeld. Vervoerder dient binnen een week na ontvangst van de klacht de voor de afhandeling benodigde informatie elektronisch aan ZOOV Reisplanner te verstrekken.
3. ZOOV Reisplanner moet de klacht van de klager, gemotiveerd, gegrond of ongegrond verklaren. In het geval een klacht uit deelklachten bestaat moet ZOOV Reisplanner op iedere deelklacht gemotiveerd in te gaan.
4. Bij een gegrond verklaarde klacht krijgt de klager minimaal de door de reiziger betaalde ritprijs door ZOOV Beheer vergoed (in geval van vraagafhankelijk vervoer). Het staat ZOOV Reisplanner vrij om als het bij de aard van de klacht past aanvullende compensatie aan de klager voor te stellen en te vergoeden. Indien van toepassing geeft de ZOOV Reisplanner aan welke maatregelen genomen zijn of worden, naar aanleiding van de klacht.
5. Een klacht is gegrond wanneer één of meer van de deelklachten gegrond is. In dat geval kan er per klacht slechts éénmaal de ritprijs of de in het vorige lid genoemde passende compensatie vergoed worden.
6. Een afschrift van de brief, waarin de klacht door ZOOV Reisplanner wordt afgehandeld, wordt aan ZOOV Beheer verzonden.
7. In de brief naar de klager moet het volgende staan:  
Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van deze klacht, kunt u met opgave van redenen binnen 3 weken na verzenddatum van deze brief of mail schriftelijk een vervolklacht sturen naar: Geschillencommissie ZOOV, Antwoordnummer 46, 7100 VB Winterswijk.
8. ZOOV Reisplanner stelt aan ZOOV Beheer eens per maand een rapportage ter beschikking over de aard, omvang, afhandeling en afhandelsnelheid van de klachten.

## Artikel 5 Eindverantwoordelijkheid klachtafhandeling

1. Gelet op de doelstelling genoemd in artikel 1 lid 2, heeft ZOOV Beheer de bevoegdheid, naast het controleren van de doorlooptijd, de kwaliteit van de klachtafhandeling, zoals genoemd in artikel 4, te beoordelen.
2. ZOOV Beheer kan besluiten een klacht “gegrond maar niet verwijtbaar” te verklaren. Alleen ZOOV Beheer heeft deze bevoegdheid en doet dit altijd in overleg met ZOOV Reisplanner.
3. ZOOV Beheer heeft de bevoegdheid om een klacht, die door ZOOV Reisplanner ongegrond is verklaard, alsnog te veranderen in een gegronde klacht. Dit mag alleen wanneer de door ZOOV Reisplanner reeds eerder realtime aangeleverde gegevens afwijken van hetgeen in de klachtafhandeling aan de orde is gekomen of wanneer de eisen uit het bestek niet zijn nageleefd. ZOOV Beheer stelt ZOOV Reisplanner hiervan in kennis.
4. ZOOV Reisplanner handelt dan binnen 5 werkdagen de klacht verder af conform artikel 3.

## Deel 2 Afhandelen van vervolklachten door de Geschillencommissie ZOOV

### Artikel 6 Procedure Geschillencommissie ZOOV

1. Wanneer de klager zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling door ZOOV Reisplanner als bedoeld in artikel 4, kan de klager binnen drie weken na verzenddatum van de schriftelijke afhandeling door ZOOV Reisplanner, een schriftelijke vervolklacht indienen bij de Geschillencommissie ZOOV (Geschillencommissie ZOOV, Antwoordnummer 46, 7100 VB Winterswijk).
2. De vervolklacht dient door de klager te worden ondertekend en bevat tenminste:
  - naam en volledige adres van de klager (reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger);
  - BSN van de klager;
  - IBAN (alleen bij vraagafhankelijk vervoer);
  - verzenddatum;
  - zaaknummer van de klacht;
  - afgesproken ophaaldatum
  - afgesproken ophaaltijd;
  - vertrekadres en aankomstadres;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht;
  - de reden waarom klager zich niet met de klachtafhandeling kan verenigen;
  - alle door de klager te overleggen bewijsstukken zoals bonnetjes en getuigenverklaringen.



3. Er kan geen vervolklacht worden ingediend wanneer de klacht in eerste instantie niet via ZOOV Beheer is ingediend.
4. Gelet op de doelstelling zoals genoemd in artikel 1 lid 2, beoordeelt ZOOV Beheer of de vervolklacht van dien aard is dat deze daadwerkelijk doorgestuurd moet worden naar de Geschillencommissie. Wanneer ZOOV Beheer niet van mening is dat de vervolklacht moet worden doorgestuurd naar de Geschillencommissie neemt ZOOV Beheer contact op met de klager.
5. Wanneer de klager de klacht alsnog toch door de Geschillencommissie wil laten afhandelen, dan draagt ZOOV Beheer er zorg voor dat binnen een week na ontvangst van de vervolklacht een ontvangstbevestiging aan de klager wordt gestuurd, waarin hij wordt geïnformeerd over de verdere procedure.
6. Wanneer ZOOV Beheer van mening is dat de vervolklacht doorgestuurd moet worden naar de Geschillencommissie stuurt ZOOV Beheer binnen twee weken na ontvangst van de vervolklacht een ontvangstbevestiging naar de klager.
7. Uiterlijk een week na ontvangst van de vervolklacht bij ZOOV Beheer wordt ZOOV Reisplanner schriftelijk in kennis gesteld van de vervolklacht, met het verzoek daarop binnen drie weken met aanvullende informatie te komen en te reageren.
8. De Geschillencommissie wordt na reactie van ZOOV Reisplanner op de vervolklacht binnen een week op de hoogte gebracht van de vervolklacht.
9. De klager, ZOOV Reisplanner en de Vervoerder alsmede overige betrokken personen hebben het recht door de Geschillencommissie gehoord te worden.
10. De klager, ZOOV Reisplanner en overige betrokkenen kunnen zich laten bijstaan. De kosten van het bijstaan zijn voor rekening van degene die een beroep doet op bijstand.
11. De Geschillencommissie doet uiterlijk 16 weken na ontvangst van de vervolklacht schriftelijk en gemotiveerd uitspraak van haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Deze uitspraak wordt gezonden aan de klager, ZOOV Reisplanner en, indien relevant, de Vervoerder en - in afschrift - aan ZOOV Beheer.
12. Bij afwijking van de in artikel 6.11 genoemde termijn, doet de Geschillencommissie daarvan met redenen omkleed mededelingen aan klager, ZOOV Reisplanner en ZOOV Beheer, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Geschillencommissie een oordeel over de vervolklacht zal geven.

## **Artikel 7 Samenstelling Geschillencommissie**

1. Het College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk benoemt de leden van de Geschillencommissie.

2. De Geschillencommissie bestaat uit minimaal drie leden en maximaal vier leden, waaronder een voorzitter. Alle leden zijn onafhankelijk en zijn niet werkzaam voor of bij ZOOV Reisplanner, de Vervoerder of de deelnemende gemeenten waarin ZOOV actief is.
3. De voorzitter en de leden van de Geschillencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar. Dezen zijn terstond herbenoembaar. De voorzitter en de leden van de Geschillencommissie mogen maximaal negen jaar deel uitmaken van de Geschillencommissie. 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.
4. De voorzitter en de leden van de Geschillencommissie kunnen door het College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of andere dringende redenen, op grond waarvan handhaving als voorzitter of lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
5. ZOOV Beheer draagt zorg voor secretariële en ruimtelijke ondersteuning van de Geschillencommissie.
6. De leden hebben recht op een onkostenvergoeding.

## **Artikel 8 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden Geschillencommissie**

1. De Geschillencommissie behandelt overeenkomstig de in artikel 6 omschreven procedure de bij haar ingediende vervolglachten.
2. De Geschillencommissie vergadert in de regel tenminste eenmaal per twee maanden en voorts zo dikwijls de voorzitter het nodig acht, behoudens het geval dat er geen vervolglachten bij de Geschillencommissie zijn ingediend. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van tenminste drie commissieleden. De vergadering heeft een besloten karakter. De Secretaris stelt de agenda voor de vergadering op en brengt alle ontvangen vervolglachten ter kennis van de leden.
3. De Geschillencommissie kan:
  - klager, ZOOV Reisplanner en overige betrokken personen horen;
  - deskundigen inschakelen;
  - de klacht ontvankelijk of niet-ontvankelijk verklaren;
  - de klacht gegrond of ongegrond verklaren;
  - Afzien van horen, wanneer de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel de klager heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord;
  - Een sanctie opleggen.

4. De Geschillencommissie kan de volgende “sancties” opleggen:
  - vergoeden van de ritprijs met een minimumsanctie van 5 euro;
  - dan wel een bij de aard van de klacht passende compensatie, bijvoorbeeld het door de klager gebruikte redelijke vorm van alternatief vervoer.Gevolgschade komt niet voor vergoeding in aanmerking.
5. De Geschillencommissie kan aanbevelingen doen aan het College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk inzake bewaking en bevordering van de kwaliteit van ZOOV, op grond van signalen, ontvangen uit door haar behandelde bezwaren. Het College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk stelt de stuurgroep van deze aanbevelingen op de hoogte.

## Artikel 9 Schadeclaims

---

De Geschillencommissie behandelt geen schadeclaims en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. In een dergelijk geval verklaart de Geschillencommissie zich onbevoegd. Voor zover een schadeclaim onderdeel is van een klacht, kan de Geschillencommissie de klacht, los van de schadeclaim, in behandeling nemen.

## Artikel 10 Niet-ontvankelijkheid

---

1. Een bij de Geschillencommissie ingediende vervolgklacht is niet-ontvankelijk, indien:
  - de vervolgklacht te laat is ingediend;
  - de vervolgklacht geen betrekking heeft op de uitvoering en/of organisatie van ZOOV;
  - dezelfde klacht van klager nog in behandeling is;
  - de klacht van klager al eerder in behandeling is geweest bij de Geschillencommissie 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 deze klachtenprocedure genoemde vereisten.

## Artikel 11 Overige bepalingen

---

1. Zodra de klacht is ingediend bij de Geschillencommissie, vervalt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie, tenzij de klacht wordt teruggetrokken of niet-ontvankelijk wordt verklaard.
2. De klachtenprocedure is kosteloos.
3. De Geschillencommissie stelt jaarlijks een verslag op van de door haar verrichte werkzaamheden en zendt dit in ieder geval aan ZOOV Beheer, ZOOV Reisplanner en de Vervoerder.

4. ZOOV Beheer kan een bedrag in rekening brengen bij ZOOV Reisplanner wanneer de Geschillencommissie een vervolklacht gegrond verklaart, die in eerste instantie door ZOOV Reisplanner ten onrechte ongegrond is verklaard.
5. Onder alle omstandigheden is de Geschillencommissie vrij om aanbevelingen te doen aan ZOOV Beheer inzake bewaking en bevordering van de kwaliteit van ZOOV, op grond van signalen, ontvangen uit door haar behandelde klachten.
6. Deze klachtenprocedure kan door het College van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk worden gewijzigd.
7. Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij ZOOV Beheer en wordt op verzoek toegezonden. Verzoeken tot toezending dienen gericht te zijn aan ZOOV Beheer.
8. De klachtenprocedure is terug te vinden op de website van ZOOV: [www.zooov.nl](http://www.zooov.nl).
9. De klachtenprocedure treedt in werking op: 1 januari 2017.
10. Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als “Klachtenprocedure ZOOV 2017”.
11. Deze klachtenprocedure is vastgesteld door het college van Burgemeester en Wethouders van Winterswijk op 13 december 2016.