

Klachtenregeling RegioRijder

Versie 1.6

30-01-2026

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemeen	2
Artikel 1 Begrippen	2
Artikel 2 Doelstelling	2
Hoofdstuk 2 Klachten	2
Artikel 3 Het klachtenmeldpunt	2
Artikel 4 Indienen van een klacht	2
Artikel 5 Afhandeling van de klacht	4
Hoofdstuk 3 Herbeoordeling en Geschillencommissie	4
Artikel 6 Herbeoordeling	4
Artikel 7 Geschillencommissie	5
Artikel 8 Overige bepalingen	5

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begrippen

1. RegioRijder: de naam voor het regionale systeem voor doelgroepenvervoer in de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort.
2. Klachtenmeldpunt: een door RegioRijder ingestelde afdeling binnen het vervoersysteem RegioRijder die de klachten ontvangt, invoert en afhandelt in een (online) database van het klachtverwerkingssysteem van RegioRijder. De coördinatie van het klachtenmeldpunt is belegd bij contractpartij QR.
3. Regionaal Contractmanagementteam (RCT): het team dat het contractmanagement uitvoert voor de 8 gemeenten die opdrachtgever zijn voor het vervoersysteem RegioRijder.
4. Uitvoerder: dit is de private partij die verantwoordelijk is voor de handeling waarover de klacht is ingediend. Dit kan de regiecentrale van RegioRijder (QR) zijn of een van de vervoerders van RegioRijder.
5. Klager: de reiziger of diens (wettelijk) vertegenwoordiger.
6. Geschillencommissie: de Geschillencommissie Zorgvervoer en Taxi. Deze commissie handelt geschillen af tegen bedrijven die TX-gecertificeerd zijn en/of bedrijven die lid zijn van brancheorganisatie KNV Zorgvervoer en Taxi.

Artikel 2 Doelstelling

1. De klachtenregeling stelt de reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger in de gelegenheid een klacht over het vervoer van RegioRijder te melden.
2. De klachtenregeling is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering te bewaken en te optimaliseren.
3. De klachtenregeling waarborgt het volgens deze regeling afhandelen van een klacht door het klachtenmeldpunt, in samenwerking met de uitvoerder.

Hoofdstuk 2 Klachten

Artikel 3 Het klachtenmeldpunt

1. RegioRijder heeft voor het melden van klachten van een klachtenmeldpunt. Dit klachtenmeldpunt is belegd bij de klantenservice van QR. Het klachtenmeldpunt coördineert en handelt klachten af.

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Een klacht moet in principe binnen vier weken (28 dagen) na de datum waarop de rit is besteld (als het een klacht over het telefonisch bestellen van ritten betreft) of de bestelde rit is gereden of had moeten worden gereden (als het een klacht over de uitvoering van het vervoer betreft) of na ontvangst van een factuur (als het een

klacht over een factuur is) worden ingediend door de klager of diens wettelijk vertegenwoordiger.

2. Een klacht die niet binnen de in lid 1 genoemde termijn is ingediend wordt niet in behandeling genomen (niet-ontvankelijk), tenzij het klachtenmeldpunt beoordeelt dat de klacht wel ontvankelijk is.
3. Een klacht kan op de volgende wijzen worden ingediend:
 - Telefonisch, tijdens openingstijden van het callcenter van RegioRijder via 085-7886111 (gebruikelijke belkosten)
 - Digitaal, via het klachtenformulier op www.regiorijder.nl
 - Schriftelijk, per brief naar:
QR/ Regiorijder
Antwoordnummer 488
6600 VC Wijchen
4. De klacht dient de volgende informatie bevatten:
 - NAW-gegevens van klager
 - Dagtekening
 - Indien bekend: voor Wmo-vervoer het Pasnummer van klager
 - Indien van toepassing: voor Leerlingenvervoer of Jeugdwetvervoer naam en geboortedatum leerling of jeugdige
 - Datum en tijdstip van het telefoongesprek of de rit waarover de klacht gaat
 - Een duidelijke omschrijving waarom de klacht wordt ingediend.
5. Er wordt per rit één klachtnummer aangemaakt. Het kan zijn dat een klacht uit meerdere deelklachten bestaat.
6. Als voor één rit geldt dat de klager zowel een klacht heeft over de boeking bij het callcenter als over de uitvoering van de rit door de vervoerder, dan worden twee klachtnummers aangemaakt.
7. Klachten kunnen geen betrekking hebben op gevolgschade en/of schadeclaims. Schadeclaims zijn verzekeringskwesties die direct tussen klager en de uitvoerder spelen. Voor bewaking van de kwaliteit van RegioRijder, registreert het klachtenmeldpunt deze schademeldingen in het klachtensysteem en stuurt deze door naar de uitvoerder.
8. Als een klager zich meldt met een klacht over de uitvoering door RegioRijder bij een uitvoerder of de gemeente, dan dient deze partij de klager door te verwijzen naar het klachtenmeldpunt.
9. Als een klacht over beleid of indicatie van de gemeente per abuis rechtstreeks bij een uitvoerder of het klachtenmeldpunt wordt ingediend, dan dient deze klacht te worden doorgestuurd naar de gemeente.
10. Als de klacht schriftelijk of digitaal met verzoek om schriftelijke afhandeling is ingediend, ontvangt klager binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht van het onafhankelijk klachtenmeldpunt een schriftelijke bevestiging.
11. Alle klachten worden geregistreerd, afgehandeld en gemonitord in het klachtenregistratiesysteem van RegioRijder.

Artikel 5 Afhandeling van de klacht

1. Het klachtenmeldpunt beoordeelt of een klacht ontvankelijk is. Een klacht is ontvankelijk als:
 - a. De klacht voldoet aan de in artikel 4 lid 3 en 4 genoemde vereisten.
 - b. De klacht op tijd is ingediend.
 - c. De klacht op de juiste manier is ingediend.
 - d. De klacht betrekking heeft op het boeken van een rit of het uitvoeren van een rit door RegioRijder.
 - e. Dezelfde klacht van klager niet al in behandeling is.
 - f. De klacht al eerder in behandeling is geweest en zich nieuwe feiten hebben voorgedaan.
 - g. De klacht niet aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen dan wel onderworpen is geweest.
 - h. De klacht geen betrekking heeft op een schadeclaim.
2. Als een klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klager hiervan binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht in kennis gesteld door RegioRijder.
3. Als een klacht ontvankelijk is, legt het klachtenmeldpunt de klacht voor aan de uitvoerder. De uitvoerder geeft een reactie op de klacht aan het klachtenmeldpunt binnen tien werkdagen na ontvangst.
4. Het klachtenmeldpunt handelt de klacht af in voor de klager begrijpelijke termen en kan de klacht gemotiveerd gegrond of ongegrond verklaren.
5. Een klacht is gegrond wanneer één of meer van de deelklachten gegrond is.
6. Het klachtenmeldpunt kan al naar gelang de gegrondheid van de klacht aan klager al dan niet (een deel van) de reizigersbijdrage (bij Wmo-vervoer) vergoeden.
7. Het RCT monitort en controleert de inhoud van de klachtafhandeling aan de hand van het Vervoerreglement. Ook heeft zij de bevoegdheid klachtafhandelingen van het klachtenmeldpunt af te keuren en/of door de uitvoerder opnieuw te laten beoordelen en/of met moverende redenen een ongegrond verklaarde klacht alsnog te veranderen in een gegronde klacht.
8. Als het klachtenmeldpunt niet op de klacht te reageert, kan de klager na afloop van een termijn van vier weken na verzending van de klacht een vervolgklacht bij de gemeente indienen.

Hoofdstuk 3 Herbeoordeling en Geschillencommissie

Artikel 6 Herbeoordeling

1. Als er na een termijn van vier weken nog geen reactie is geweest op een klacht, kan de klager dit melden bij de gemeente van de indiener van de klacht.
2. Als een klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klager dit melden bij de gemeente van de indiener van de klacht.
3. De medewerker van de gemeente legt de klacht voor aan het RCT. Gezamenlijk wordt vastgesteld of en op welke wijze de klacht en de afhandeling van de klacht

opnieuw wordt beoordeeld. In overleg vindt de afhandeling plaats, dit is maatwerk.

Artikel 7 Geschillencommissie

1. Als een klager na de herbeoordeling van de klacht niet tevreden is kan de klager een klacht indienen bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie Zorgvervoer en Taxi is het laatste middel bij geschillen tussen reizigers en TX-Keurmerkhouders/ KNV Zorgvervoer- en Taxileden. De uitvoerders van RegioRijder zijn aangesloten bij KNV Zorgvervoer en Taxi of TX-Keurmerkhouders.
2. De Geschillencommissie kan een onafhankelijk inhoudelijk oordeel geven over het geschil.
3. Het geschil kan per mail ingediend worden bij de Geschillencommissie via: geschillencommissie@tx-keur.nl
4. Aan het voorleggen van een Geschil zijn kosten verbonden. Consumenten betalen €52,50 om de klacht schriftelijk voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Artikel 8 Overige bepalingen

1. De klachtenregeling wordt uitgevoerd in overeenstemming met de privacy voorschriften die zijn vastgelegd in het Privacyreglement.
2. Het gebruik van de klachtenregeling is kosteloos.
3. De klachtenregeling RegioRijder is in te zien op de website van RegioRijder; www.regiorijder.nl.
4. Het RCT kan deze klachtenregeling wijzigen.
5. Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 februari 2026.
6. Deze klachtenregeling is vastgesteld door het RCT op 30 januari 2026.