



WESTFRIESLAND

KLACHTEN PROTOCOL DOELGROEPENVERVOER

Een probleem serieus uitpraten

Medewerkers van de afdeling Doelgroepenvervoer proberen het Doelgroepenvervoer zo goed mogelijk te regelen. Toch kan er wel eens iets mis gaan. Dat moet dan zo snel mogelijk worden opgelost. Meestal kan een telefoontje al een oplossing bieden. Soms lukt dat niet. Het probleem kan te ingewikkeld of te groot zijn. Het moet dan op een andere wijze worden opgelost. Hoe pakken wij dit aan?

Een klacht indienen

Als u niet tevreden bent over de oplossing die de afdeling Doelgroepenvervoer heeft geboden, kunt u een klacht indienen bij deze afdeling. Ouders/verzorgers of de leerlingen zelf kunnen een klacht indienen. Kunt u dit niet zelf dan mag iemand anders dit voor u doen.

Let wel: Dit protocol is niet van toepassing op de toelating tot of de verwijdering uit het vervoer en de betaling van financiële bijdragen. Hiervoor geldt een andere procedure. Dat zijn namelijk beschikkingen in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Informeer u hiervoor bij uw gemeente, afdeling Doelgroepenvervoer.

Op welke wijze kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan uitsluitend per mail worden ingediend. Via doelgroepenvervoerwf@hoorn.nl

Wanneer krijgt u bericht over uw klacht?

U krijgt binnen 48 uur per mail bericht van ontvangst. Heeft u binnen deze 48 uur geen bericht ontvangen, belt u dan even. Er kan altijd iets mis gaan.

Behandeling van de klacht

U krijgt de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten. U ontvangt hiervoor een uitnodiging per mail en telefonisch. Alle partijen die bij de klacht betrokken zijn worden uitgenodigd. Dit kunnen zijn: Een medewerker van de afdeling Doelgroepenvervoer, de vervoerder de chauffeur en eventueel indien gewenst de gemeente. Welke personen er uiteindelijk worden uitgenodigd hangt af van de aard van de klacht. Er wordt een verslag opgesteld van de klachtenbehandeling. Als klager ontvangt u een exemplaar van dit verslag. In het verslag worden de gemaakte afspraken opgenomen. Dit geldt ook voor de maatregelen die zijn of worden getroffen.

Niet tevreden over de afwikkeling?

Indien u niet tevreden bent over de afwikkeling van de klacht kunt u in beroep gaan bij de interne klachtencommissie. Hierin hebben personen zitting die geen binding hebben met het Doelgroepenvervoer. Zij zijn dus onafhankelijk.

Het reglement van de interne klachtencommissie van Hoorn van toepassing. Wilt u hierover meer weten? Neemt u dan contact op met de afdeling voorlichting van de gemeente Hoorn. Tel. 0229 252200.

Geheimhouding en registratie

De afdeling Doelgroepenvervoer behandelt elke klacht zorgvuldig en houdt daarbij de privacy van de bij de klacht betrokken personen scherp in de gaten. Over uw klacht wordt niet met mensen gepraat die er niets mee te maken hebben.

De klachtencommissie kan bij iedereen die bij het Doelgroepenvervoer is betrokken informatie inwinnen. Het inwinnen van informatie mag niet in strijd zijn met beroepsgeheim of privacy. Klachten worden geregistreerd. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing. Betrokkenen bij de klacht kunnen de schriftelijke informatie inzien.