

TAXI BAAN RIJSSEN B.V. KLACHTENPROCEDURE

Een klacht is, kort samengevat, een uiting van ontevredenheid. Klachten helpen ons niet alleen om specifieke problemen op te lossen, maar ook om onze dienstverlening continu te verbeteren. Een reiziger heeft hiermee de mogelijkheid om aan te geven niet de dienstverlening te hebben ontvangen die hij had verwacht. Dat is voor zowel de reiziger als voor Taxi Baan vervelend. Het doel van deze klachtenprocedure is om de dienstverlening te verbeteren. Hiervoor hebben we een klachtprocedure in ons kwaliteitshandboek opgenomen.

Klachtenprocedure

Doel van de procedure	Het organiseren van maatregelen om een goede klachtenafhandeling te organiseren en de reizigerstevredenheid te verhogen.
Voor wie	De procedure is bedoeld voor reizigers (of diens vertegenwoordigers) die gebruik maken van de dienstverlening van Taxi Baan.
Verantwoordelijkheden	De bedrijfsleider is verantwoordelijk voor de toepassing van deze procedure.
Start van de procedure	Deze procedure is continu van kracht.

PROCEDURE

De reiziger of diens vertegenwoordiger kan een klacht indienen bij Taxi Baan. Dat kan op twee manieren:

- ▶ Per e-mail: klacht@taxibaan.nl.
- ▶ Telefonisch: 0548-536000.

Om de klacht goed in behandeling te kunnen nemen, verzoeken we om tenminste de volgende informatie:

- ▶ Beschrijving van de klacht.
- ▶ Datum en plaats van het incident.
- ▶ Betrokken personen of voertuigkenteken (indien van toepassing).
- ▶ Eventuele ondersteunende documenten of bewijsstukken.

De bedrijfsleiding van Taxi Baan is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht of melding.

BEHANDELINGSPROCES

Als een klacht of melding bij Taxi Baan binnenkomt, hanteren we het volgende proces.

▶ **Ontvangst en registratie**

De klacht is ontvangen en wordt centraal geregistreerd. Binnen twee werkdagen starten we met de behandeling en streven naar afhandeling binnen 14 dagen.

▶ **Hoor en wederhoor**

Volgens het principe hoor en wederhoor wordt de klacht behandeld. Als de melding telefonisch wordt gedaan, dan rapporteert de centralist aan de bedrijfsleider de gebeurtenis.

De bedrijfsleider neemt de klacht of melding verder in behandeling. De indiener krijgt de gelegenheid telefonisch een toelichting te geven. Indien de melding betrekking heeft op een medewerker van Taxi Baan wordt de medewerker in de gelegenheid gesteld een reactie te geven.

Bij een melding zal Taxi Baan tevens de afspraken uit de vervoersovereenkomst met desbetreffende opdrachtgever laten meewegen.

► **Afhandeling**

De bedrijfsleider is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht of melding. Als er sprake is van een terechte klacht, dan zal de bedrijfsleider met de indiener telefonisch contact opnemen en de afhandeling bespreken.

Als de klacht ongegrond wordt verklaard, zorgt de bedrijfsleider voor telefonische toelichting.

De afhandeling wordt schriftelijk vastgelegd en in overleg met de indiener ook verzonden.

EVALUATIE

Taxi Baan wil leren van klachten en meldingen die door reizigers gedaan worden. We geven evaluatie onder andere vorm door:

- Klachten en meldingen met betrekking op algemene thema's die van toepassing zijn op alle medewerkers, worden periodiek met de medewerkers besproken.
- Alle klachten en meldingen worden met de directie besproken en beoordeeld. De klachtenprocedure wordt ook periodiek geëvalueerd.

Indieners van klachten of meldingen hebben ook de mogelijkheid om feedback te geven op de klachtenprocedure. Dat kan via e-mail of telefonisch. De feedback nemen we mee in het directieoverleg ter verbetering van onze dienstverlening.

AANVULLENDE MAATREGELEN

Jaarlijks onderzoekt Taxi Baan de reizigerstevredenheid. Daarnaast hebben opdrachtgevers de mogelijkheid om dergelijke onderzoeken uit te voeren. Alle onderzoeken gebruiken we om onze kwaliteit te blijven monitoren en waar nodig te verbeteren. Medewerkers ontvangen ook de resultaten van de onderzoeken.

MOGELIJKHEID VAN BEROEP

Als een indiener van een klacht of melding niet tevreden is met de afhandeling van Taxi Baan, dan kan deze zich wenden tot een onafhankelijke instantie: de Geschillencommissie Zorgvervoer en Taxi. Voor meer informatie: [Geschillencommissie Zorgvervoer en Taxi - TX-Keur](#). U kunt uw geschil per mail indienen bij de Geschillencommissie via geschillencommissie@tx-keur.nl. Aan het voorleggen van een Geschil zijn altijd kosten verbonden. Consumenten betalen €52,50 om de klacht schriftelijk voor te leggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie zal hiervoor een factuur opstellen.

Daarnaast hebben indieners de mogelijkheid om zicht te wenden tot de opdrachtgever waaronder het vervoer valt, bijvoorbeeld een gemeente of zorgverzekeraar.

Ons doel is om klachten direct in de eerste lijn oplossen, zodat voor alle betrokken partijen een oplossing geboden wordt die voor iedereen naar tevredenheid is.

PRIVACY

Taxi Baan gaat vertrouwelijk om met de klacht en de gegevens van de indiener. Voor meer informatie verwijzen we u naar: [Privacy verklaring - Taxi Baan](#).