

KLACHTENREGELING Itinerario B.V.

1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

Klacht

Elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken, mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Itinerario B.V.

Klager

De klant(of diens vertegenwoordiger) die een klacht uit.

Klachtenprocedure

De door Itinerario B.V. gehanteerde procedure voor behandeling van klachten.

Klachtenregeling

Dit document: de schriftelijke weergave van de door Itinerario B.V. gehanteerde klachtenprocedure.

Klachtenfunctionaris

De persoon, niet zijnde de medewerker van Itinerario B.V. tegen wie de klacht is gericht, aan wie de behandeling van de klacht intern is overgedragen.

Klachtenregistratieformulier

Een intern te gebruiken formulier ter uitvoering van de in de klachtenregeling vastgelegde procedure.

De Geschillencommissie taxivervoer

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door de Consumentenbond en een lid voorgedragen door KNV Taxi. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de Consumentenbond en het ministerie van Verkeer en Waterstaat een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de consument respectievelijk de ondernemer te behartigen. De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken staat ingeschreven in het Handelsregister onder nummer: 41150649. De Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf staat ingeschreven in het Handelsregister onder nummer: 27183296.

Geschillenregeling taxi vervoer

De bij de Geschillencommissie taxi gehanteerde procedure tot beslechting van geschillen tussen taxi chauffeurs en klanten.

Reglement Geschillencommissie taxi vervoer

Het reglement waarin de werkwijze van de Geschillencommissie taxi vervoer is neergelegd.

2. DOELSTELLINGEN VAN ONZE KLACHTENREGELING

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van klanten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de aanleiding tot klachten van klanten vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van optimale klachtenbehandeling;
4. Medewerkers trainen in klantgericht reageren op klachten;
5. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

3. INFORMEREN VAN DE KLANT

De medewerker

1. Wijst de klant erop dat Itinerario B.V. een klachtenregeling hanteert;
2. Deelt de klant mee op welke wijze kennis kan worden genomen van de inhoud van deze klachtenregeling.

4. DE INTERNE KLACHTENPROCEDURE

1. Als een klant op enigerlei wijze Itinerario B.V. benadert met een klacht, dan worden de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris daarover geïnformeerd;
2. De betrokken medewerker respectievelijk de klachtenfunctionaris draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van de klacht op basis van deze klachtenregeling;
3. De betrokken medewerker probeert samen met de klant tot een oplossing te komen nadat de medewerker ook de klachtenfunctionaris heeft geraadpleegd;
4. De beslissing over de klacht wordt aan de klant medegedeeld door de klachtenfunctionaris;
5. Als de klacht niet tot tevredenheid van de klant kan worden afgehandeld, wordt de klant door de klachtenfunctionaris gewezen op de mogelijkheid om de kwestie voor te leggen aan De Geschillencommissie Taxivervoer. Deze mogelijkheid bestaat gedurende twaalf maanden nadat de klacht door Itinerario B.V. schriftelijk is afgehandeld.

5. REGISTRATIE EN CLASSIFICATIE VAN DE KLACHT

1. Alle klachten worden geregistreerd volgens het klachtenregistratieformulier;
2. De klachtenfunctionaris registreert en classificeert de klacht;
3. De klacht wordt geclassificeerd
 - naar wijze van indiening als
 - A. mondeling
 - B. schriftelijk
 - naar aard van de klacht volgens onderstaande categorieën
 - I. klachten over werkwijze van/bejegening door de medewerker
 - II. klachten over juridisch-inhoudelijke aspecten van de dienstverlening
 - III. klachten over financiële aspecten van de dienstverlening
 - IV. klachten over praktijkvoering in het algemeen;
4. Een klacht kan in verschillende klassen worden ingedeeld;
5. Als de klacht is afgehandeld, tekenen de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris het klachtenregistratieformulier.

6. VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De betrokken medewerker en daarna de klachtenfunctionaris zijn verantwoordelijk voor de behandeling en afhandeling van de klachten;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de invulling van het klachtenregistratieformulier en de ondertekening door de betrokken medewerker en de klachtenfunctionaris, nadat de klacht is afgehandeld;
3. De betrokken medewerker houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van de verdere afhandeling van de klacht;
4. De klacht dient binnen vier weken schriftelijk door Itinerario B.V. afgehandeld te zijn;
5. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de reactie aan de klager;
6. De klachtenfunctionaris houdt het klachtendossier bij.

7. ANALYSE VAN DE KLACHTEN

1. De klachtenregistratieformulieren worden na afhandeling van de klacht verzameld door de klachtenfunctionaris;
2. De klachtenfunctionaris brengt van de afhandeling van alle klachten jaarlijks verslag uit;
3. De klachtenfunctionaris verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse;
4. De klachtenfunctionaris doet ook aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

8. INTERN BESPREKEN

1. Eenmaal per jaar worden de klachtengegevens op basis van een analyse intern besproken;
2. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het voorbereiden van deze vergadering en het maken van een analyse;
3. Maatregelen ter verbetering worden voorbereid en gepland.

9. PREVENTIEVE ACTIE

1. Op grond van de jaarlijkse analyse van de klachtenfunctionaris beslist Itinerario B.V. over de te nemen preventieve maatregelen ter voorkoming van klachten en over maatregelen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.
2. De te nemen maatregelen worden gezamenlijk met de analyse gepresenteerd in de jaarlijkse kantoorvergadering.

Tot de toepasselijkheid van deze klachtenregeling is op 01-01-2023 door de maatschap van Itinerario B.V. besloten.

Boven-Leeuwen, versie januari 2023