

Afhandeling klachten dienstverlening Jobinder.

Indien een klant niet tevreden is over de door Jobinder geboden diensten kan een klacht worden ingediend. Dit kan via het op de website: [www.jobinder.nl](http://www.jobinder.nl) te vinden (digitale) klachtenformulier. Of telefonisch op klachtenlijn: 070-3701376 (Antwoordservice Nederland).

Het komt voor dat een klant belt met het Klant Contact Centrum van de woongemeente. Indien het een klacht over de dienstverlening van Jobinder betreft dient het KCC de klant door te verwijzen naar de website van Jobinder of het eerder genoemde telefoonnummer 070-3701376.

De klacht komt, telefonisch of via het formulier, binnen bij het Mobiliteitsbureau in Damwâld. De klacht wordt beoordeeld op tijdigheid en behandelbaarheid. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als deze:

- Geen betrekking heeft op de dienstverlening van Jobinder
- te laat, heeft betrekking op een feit dat 3 weken of langer geleden heeft plaats gevonden,
- al in behandeling is
- al in behandeling is geweest zonder dat er zich nieuwe feiten hebben voorgedaan
- de klacht elders, andere instantie of de rechter, zou moeten worden afgehandeld

Indien een klacht in behandeling kan worden genomen wordt deze door het Mobiliteitsbureau geregistreerd en van een uniek volgnummer voorzien.

De indiener van de klacht krijgt een ontvangstbevestiging, waarin vermeld wordt dat de klacht binnen 10 werkdagen zal worden afgehandeld. Bij overschrijding van deze termijn wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld.

Het Mobiliteitsbureau beoordeelt de klacht om tot verdere afhandeling te kunnen komen:

- Indien de klacht betrekking heeft op de indicatiestelling door de woongemeente of het gemeentelijke beleid wordt de klacht doorgestuurd naar de betreffende gemeente en wordt de klant daarover ingelicht.
- Indien de klacht betrekking heeft op de werkwijze van de Mobiliteitscentrale neemt het Mobiliteitsbureau de klacht in behandeling en beoordeelt deze
- Indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van Jobinder dan wordt de klacht doorgestuurd naar de Mobiliteitscentrale die de verder afhandeling voor zijn rekening neemt.
  - Heeft de klacht betrekking op het gedrag, de rijstijl of andere aspecten van het optreden van de betrokken chauffeur dan neemt de Mobiliteitscentrale contact op met de vervoerder waar de chauffeur in dienst is, de werkgever handelt de klacht richting werknemer af
  - Indien de klacht over de dienstverlening van Jobinder gaat onderzoekt de Mobiliteitscentrale de klacht in samenspraak met de betreffende vervoerder

Binnen 10 werkdagen wordt de klacht afgehandeld.

Indien een klacht gegrond is krijgt de klant daarover bericht inclusief een passend compensatievoorstel of verontschuldiging.

Indien een klacht niet gegrond is wordt de klant daarover ingelicht.

De afhandeling kan schriftelijk, via mail, of telefonisch plaatsvinden.

De klant krijgt in alle gevallen na afhandeling een afschrift van de standaard afhandelingsbrief. Daarin wordt de afhandeling kort verwoord. En wordt de klant gewezen op de mogelijkheid in beroep te gaan bij de onafhankelijke klachtencommissie voor het vervoer. De Geschillencommissie Taxivervoer ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

De afhandeling inclusief de verstuurde brief wordt aan het Mobiliteitsbureau in afschrift toegezonden.

Het Mobiliteitsbureau registreert de afhandeling. Onder andere om richting bestuur van Jobinder te kunnen verantwoorden dat de klachtafhandeling zich binnen de afgesproken doelstelling afspeelt.