

Klachtenprocedure Klantenservice OV-chipkaart

Waarom hebben wij een klachtenprocedure?

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Daarom hebben wij een gestructureerde aanpak van klachten ingericht. Dit maakt de registratie en afhandeling van klachten beter meetbaar, geeft ons meer inzicht in de klachtgebieden en helpt ons de afhandeling van klachten te standaardiseren. Als het nodig is, passen wij zelfs onze dienstverlening en (interne) processen aan.

Doelstellingen van de klachtenprocedure

Onze gestructureerde manier van omgaan met klachten moet leiden tot de volgende resultaten:

1. Klachten van kaarthouders/OV-reizigers worden op een constructieve wijze en binnen zes werkweken afgehandeld;
2. Het vaststellen van de oorzaken van klachten;
3. Het verbeteren van interne processen en procedures door analyse van de ontvangen klachten;
4. Medewerkers zijn getraind in klantgericht reageren op klachten;
5. Een algehele klanttevredenheid, tot uiting komend in een rapportcijfer van minimaal een 7,5.

Wat is een klacht?

Klantenservice OV-chipkaart hanteert de volgende definitie: “een contact waarbij u uiting geeft van het woord klacht”.

Waarover kan een klacht worden ingediend?

Het kan zijn dat u ontevreden bent over één van deze aspecten:

- De aanschaf van een OV-chipkaart;
- Het gebruik van de OV-chipkaart;
- De dienstverlening van de Klantenservice OV-chipkaart;
- De website www.ov-chipkaart.nl;
- De OV-chipkaart in het algemeen.

Als één of meerdere van bovenstaande aspecten van toepassing is, dan kunt u een klacht indienen bij Klantenservice OV-chipkaart.

Let op: voor klachten over onderstaande aspecten verwijzen wij u door naar het OV-bedrijf waar u mee gereisd heeft of waar uw klacht op van toepassing is:

- Reisproducten;
- Tarieven van reizen;
- Reizen in bepaalde regio's of met bepaalde vervoerders;
- De dienstverlening van vervoerders.

Klantenservice OV-chipkaart is niet verantwoordelijk voor deze aspecten en kan uw klacht hierover niet in behandeling nemen.

Hoe en waar kan een klacht worden ingediend?

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

1. Klacht indienen

U dient uw klacht in via ons contactformulier op www.ov-chipkaart.nl/contact. Vul dit formulier volledig in onder vermelding van klacht en indien van toepassing uw OV-chipkaartnummer (16-cijfers).

U kunt ook uw klacht schriftelijk indienen onder vermelding van klacht, uw naam, adres, woonplaats, geboortedatum, e-mailadres en indien van toepassing uw OV-chipkaartnummer (16-cijfers).

Wij vragen om uw e-mail adres, zodat wij u op de hoogte kunnen houden van uw klacht.

Klantenservice OV-chipkaart

Postbus 365

3800 AJ Amersfoort

2. Onderzoek naar klacht

Klantenservicemedewerkers voeren een onderzoek uit naar de oorzaak en achtergrond van uw klacht. Daarbij mag gebruik worden gemaakt van het klachtdossier en kunnen gesprekken gevoerd worden met diverse bij de klacht betrokken personen en/of deelnemende bedrijven aan het OV-chipkaartsysteem.

3. Afhandeling van klacht

Uw klacht wordt door een team van speciaal opgeleide klantenservicemedewerkers in behandeling genomen. Elke klacht wordt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes werkweken afgehandeld. Als de afhandeling van uw klacht meer tijd in beslag neemt, laten wij u weten wanneer u wel een antwoord van ons krijgt.

Wij nemen elke klacht serieus. Daarbij geven we niet alleen antwoord op uw klacht, maar kijken ook naar waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Indien nodig, passen wij onze (interne) processen en dienstverlening aan.

Geschillencommissie

Trans Link Systems BV, waarvan Klantenservice OV-chipkaart een onderdeel is, is aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer en de Geschillencommissie Informatieaanbieders.

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht met betrekking tot de OV-chipkaart, kunt u dit binnen drie maanden na het ontstaan van uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer.

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht in verband met het 0900-nummer van Klantenservice OV-chipkaart, kunt u deze binnen drie maanden na het ontstaan van uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Informatieaanbieders.

Zie voor verdere informatie ook www.geschillencommissie.nl. Beide Geschillencommissies hebben een eigen reglement en doen uitspraak volgens de voor hun geldende bepalingen. U kunt deze reglementen bij de Geschillencommissies aanvragen, zij sturen u deze toe. Een beslissing van de Geschillencommissie geldt als bindend advies.