

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 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 onderwerpen verwijzen wij u door naar de vervoerder 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-mailadres, 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 toch meer tijd in beslag neemt, laten wij dat aan u weten.

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.

Klachtenmanager

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u onze klachtenmanager inschakelen. Die zal uw klacht opnieuw behandelen en de eerdere afhandeling onderzoeken. De bedoeling is dat je samen met de klachtenmanager tot een oplossing komt.

De klachtenmanager behandelt alleen klachten die eerder niet naar tevredenheid zijn afgehandeld. Als u de klacht niet eerst op de reguliere manier bij Klantenservice OV-chipkaart heeft ingediend, zal de klachtenmanager uw klacht niet in behandeling nemen.

Contact met de klachtenmanager

Stuur een e-mail naar klachtenmanager@ov-chipkaart.nl of schrijf een brief t.a.v. Klachtenmanager OV-chipkaart. De klachtenmanager heeft de volgende gegevens nodig:

- Naam, adres, telefoonnummer
- OV-chipkaartnummer (indien van toepassing)
- Samenvatting of kopie van eerdere correspondentie, liefst met een bijbehorend contactnummer.

De klachtenmanager streeft ernaar binnen zes werkdagen op uw klacht te reageren.

Niet tevreden met de uitkomst?

Bent u het oneens met de uitkomst van de klachtafhandeling, dan kunt u ervoor kiezen uw klacht voor te leggen aan een onafhankelijke instantie. U kunt daarvoor terecht bij de volgende organisaties:

OV-loket

Het OV-loket treedt op als de ombudsman van het openbaar vervoer en kan in sommige gevallen bemiddelen tussen u en Translink om tot een oplossing te komen. Meer informatie vindt u op www.ovloket.nl.

Geschillencommissie

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

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht met betrekking tot de OV-chipkaart, kunt u dit binnen 12 maanden na het ontstaan van uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Zie voor verdere informatie ook www.degeschillencommissie.nl.

De Geschillencommissie heeft een eigen reglement en doet uitspraak volgens de geldende bepalingen. Een beslissing van de Geschillencommissie geldt als bindend advies.