

Wat is het overlegorgaan ?

Besluit van 11 oktober 2013 van de Vlaamse Regering tot compensatie van de openbaredienstverplichting tot het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit

..."HOOFDSTUK 4. Overlegorgaan

Afdeling 1. Samenstelling en werking

Artikel 31. (14/11/2013- ...)

Tot het overlegorgaan worden minimaal de volgende actoren uitgenodigd :

- 1° een vertegenwoordiger van de administratie;
 - 2° een vertegenwoordiger van het Overleg voor de Diensten Aangepast Vervoer;
 - 3° een vertegenwoordiger van de Nationale Groepering van Ondernemingen met Taxi- en Locatievoertuigen met Chauffeur;
 - 4° twee vertegenwoordigers van de gebruikers;
 - 5° een vertegenwoordiger van de Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn;
 - 6° een vertegenwoordiger van de Maatschappij voor het Intercommunaal vervoer te Brussel;
 - 7° een vertegenwoordiger van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen.
-
- 1° een vertegenwoordiger van de administratie;
 - 2° een vertegenwoordiger van het Overleg voor de Diensten Aangepast Vervoer;
 - 3° een vertegenwoordiger van de Nationale Groepering van Ondernemingen met Taxi- en Locatievoertuigen met Chauffeur;
 - 4° twee vertegenwoordigers van de gebruikers;
 - 5° een vertegenwoordiger van de Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn;
 - 6° een vertegenwoordiger van de Maatschappij voor het Intercommunaal vervoer te Brussel;
 - 7° een vertegenwoordiger van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen."...

..."Afdeling 2. Taakstelling

Artikel 35. (14/11/2013- ...)

Het overlegorgaan is een forum waar gecompenseerde vervoerders en gebruikers kennis en ervaringen kunnen uitwisselen over het vervoer van personen met een handicap of een ernstig beperkte mobiliteit. Via het overleg worden afspraken gemaakt tussen de verschillende vervoersaanbieders voor de optimalisatie van het multimodaal vervoer en het afstemmen van het aanbod."...

..."Afdeling 3. Klachtenbehandeling

Artikel 38.

Als een gebruiker klachten heeft over de gecompenseerde vervoerder, het vervoer of de dienstverlening kan hij een verzoek tot behandeling van de klacht indienen bij het overlegorgaan. Hij richt daarvoor een klacht aan het secretariaat van het overlegorgaan, met een beschrijving van de feiten en een motivering.

Er kan alleen een klacht worden ingediend bij het overlegorgaan als de klacht eerst werd voorgelegd aan de betrokken gecompenseerde vervoerder en door hem zonder genoegdoening voor de gebruiker werd behandeld. Als de betrokken gecompenseerde vervoerder de klacht niet binnen een termijn van 30 kalenderdagen na indiening ervan heeft behandeld, wordt de klacht geacht zonder genoegdoening voor de gebruiker te zijn behandeld.

Artikel 39.

Het overlegorgaan bespreekt de klacht en geeft, als dat nodig is, formele aanbevelingen om verdere klachten in de toekomst te voorkomen. De aanbevelingen worden schriftelijk aan de betrokken vervoerder of vervoerders overgemaakt.

Het overlegorgaan brengt de gebruiker op de hoogte van de aanbevelingen die werden gegeven naar aanleiding van zijn klacht.

Als de voorzitter dat nuttig acht, kan hij de gebruiker uitnodigen om zijn klacht toe te lichten op de vergadering. "....