

Klachtenregeling VERVOER Gooi en Vechtstreek BV

Nr. 20.0006986

I. Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

Bemiddeling:	een methode om in goed overleg en in overeenstemming de klacht op te lossen;
De Vervoer BV	het vervoerbedrijf voor het doelgroepenvervoer dat 100% eigendom is van en door gemeenten opgedragen is aan de Regio, waarop hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing is verklaard;
De Regio :	het rechtspersoonlijkheid bezittend openbaar lichaam “Regio Gooi en Vechtstreek”;
Gedraging:	ieder handelen of nalaten;
Het bestuur	het bestuur van de Vervoer BV gevormd door de rechtspersoon De Regio resp. de hiervoor door het bestuur aangewezen gevolmachtigde
Klacht:	uiting van ongenoegen betreffende een gedraging van een medewerker;
Klager:	de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
Klachtenfunctionaris:	de door het Dagelijks Bestuur aangewezen functionaris die belast is met de registratie, de behandeling en de advisering over klachten;
Medewerker:	een ieder die krachtens arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de Vervoer BV, alsmede stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen en werkzaam bij of onder de taakstelling van de Vervoer BV werkzaamheden verrichten;
Ombudsman:	een onafhankelijke en onpartijdige instantie die een klacht behandelt nadat deze door het bestuur is afgehandeld, waarover de klager niet tevreden is;
Wet:	Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 Toepasselijkheid klachtenregeling

Deze klachtenregeling is van toepassing op de afhandeling van klachten over gedragingen van medewerkers van de Vervoer BV jegens klager.

II. Interne behandeling

Artikel 3 Indienen klacht

1. Een klacht kan zowel mondeling, digitaal als schriftelijk rechtstreeks worden ingediend bij de Vervoer BV of bij het klachtenmeldpunt ‘Sociaal Domein Gooi en Vechtstreek’, bereikbaar via de Regiowebsite.
2. Een klacht kan worden ingediend:
 - a. door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had;
 - b. door een nabestaande, indien de onder a bedoelde persoon is overleden.

Artikel 4 Mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten kunnen zowel telefonisch worden ingediend als bij een betrokken medewerker.

2. Indien een klacht bij een medewerker naar voren wordt gebracht, tracht deze direct aan de klacht tegemoet te komen.
3. Indien er naar het oordeel van klager geen oplossing is verkregen, stelt de medewerker die de klacht in behandeling heeft genomen, klager in de gelegenheid zijn klacht schriftelijk in te dienen. Daartoe wordt op verzoek een klachtenformulier verstrekt. De medewerker informeert de klachtenfunctionaris daarover.
4. Mondelinge klachten worden geregistreerd.

Artikel 5 Schriftelijke klachten

1. Onder schriftelijke klacht wordt verstaan een klacht die via een klachtenformulier, per mail, per brief of via de website van de Vervoer BV of de Regio worden ingediend.
2. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt.
3. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt schriftelijk of per email bevestigd. Bij de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de wijze waarop de klacht verder wordt behandeld.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de schriftelijke klachten.

Artikel 6 Ontvankelijkheid

1. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten, zoals gesteld in artikel 5, tweede lid van deze regeling, krijgt de klager de gelegenheid het verzuim te herstellen, conform artikel 6:6 van de wet.
2. Indien de klager niet binnen de hem gestelde termijn het verzuim herstelt, is de klachtenfunctionaris bevoegd de klacht niet-ontvankelijk te verklaren en wordt de klager hiervan door de klachtenfunctionaris uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gebracht.

Artikel 7 Niet behandeling van de klacht

1. Een klacht hoeft niet behandeld te worden, conform artikel 9:8 van de wet, indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van artikel 9:4 en volgende van de wet is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. zolang ter zake een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is.
3. Bij het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 8 Klachtenfunctionaris en plaatsvervanger

1. Het bestuur stelt één of meer klachtenfunctionarissen aan. De klachtenfunctionarissen zijn onderling aangewezen als plaatsvervanger.
2. De klachtenfunctionaris is belast met:
 - a. de registratie, de behandeling en de advisering aan het bestuur over klachten.
 - b. de opvang van en bemiddeling bij klachten, zoals nader uitgewerkt in artikel 9 van de regeling.
3. De klachtenfunctionaris ondersteunt –indien gewenst- de klager bij het indienen van de klacht.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris, wordt de klacht behandeld door een plaatsvervangende klachtenfunctionaris.

Artikel 9 Bemiddeling

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager.
2. De bemiddeling vindt plaats binnen twee weken nadat de klachtenfunctionaris contact heeft opgenomen met de klager, tenzij:

- a. de klager afstand heeft gedaan van de bemiddelingsmogelijkheid;
- b. de klacht niet-ontvankelijk is.
- 3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling waarin tenminste staat vermeld:
 - a. datum klacht;
 - b. aard van de klacht;
 - c. bevinden van de bemiddeling
 - d. wijze van afhandeling.

Artikel 10 Afdoening, advisering en beoordeling klacht

- 1. a. Zodra naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
- b. Indien de klager na de bemiddeling te kennen geeft niet tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht, brengt de klachtenfunctionaris binnen 7 dagen advies uit aan het bestuur over de gegrondheid van de klacht en de eventueel te nemen maatregelen.
- c. Indien de klager afstand heeft gedaan van de bemiddelingsmogelijkheid maar niet van de klachtbehandeling, stelt het bestuur de klager in de gelegenheid te worden gehoord, conform artikel 9:10 van de wet.
- 2. Het bestuur handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht en kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.
- 3. Het bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel hierover, alsmede van de eventuele conclusies die het hieraan verbindt.
- 4. Bij de kennisgeving aan klager wordt de mogelijkheid vermeld tot het indienen van een verzoekschrift bij de ombudsman.

Artikel 11 Verslaglegging

- 1. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een rapportage op van de geregistreerde ingediende schriftelijke klachten, waarin tenminste worden vermeld de aard van de ingediende klachten, de wijze waarop de klachten zijn afgedaan alsmede of klachten aanleiding hebben gegeven om het beleid of de wijze van uitvoering van een taak te wijzigen. De namen en adressen van de klagers of van de personen, waarover is geklaagd worden niet in de rapportages opgenomen.
- 2. De klachtenrapportage wordt aangeboden aan het bestuur. Het bestuur neemt de rapportage op in het jaarverslag.
- 3. Overeenkomstig artikel 9:12a van de wet worden de klachtenrapportages gepubliceerd. De klachtenrapportages worden voorts gedurende een termijn van zes weken ter inzage gelegd.

III. Externe behandeling

Artikel 12 Ombudsman

- 1. Als een klacht wordt behandeld door de ombudsman geeft de klachtenfunctionaris na overleg met het bestuur desgevraagd aanvullende informatie aan de ombudsman.
- 2. In overleg met de klachtenfunctionaris geeft het bestuur desgewenst commentaar op de door de ombudsman uitgebrachte schriftelijke bevindingen.
- 3. Na ontvangst van het door de ombudsman opgestelde rapport met bevindingen en zijn oordeel, brengt de klachtenfunctionaris advies uit aan het bestuur over de wijze waarop gevolg zal worden gegeven aan de in het rapport opgenomen aanbevelingen c.q. te treffen maatregelen.
- 4. Het dagelijks bestuur informeert de ombudsman, de klager en de beklagde over de reactie op het rapport en voor zover de ombudsman aanbevelingen heeft gedaan dan wel voorstellen doet voor het treffen van maatregelen, over de gevolgen die het dagelijks bestuur hieraan verbindt.

IV. Slotbepalingen

Artikel 13 Inwerkingtreding en citeertitel

- 1. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.
- 2. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Vervoer BV Gooi en Vechtstreek'.

TOELICHTING KLACHTENREGELING VERVOER BV GOOI EN VECHTSTREEK

Doel en uitgangspunten:

Het doel van de klachtenregeling is om cliënten, die gebruik maken van de dienstverlening van Vervoer BV Gooi en Vechtstreek, een toegankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling te bieden en naar aanleiding van klachten maatregelen te nemen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door de Vervoer BV Gooi en Vechtstreek.

Uitgangspunten:

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a) partijen zetten zich ervoor in de klacht eerst onderling te bespreken;
- b) partijen zetten zich ervoor in hun standpunten waarheidsgetrouw weer te geven en - onverminderd hun ongenoegen- respect op te brengen voor de persoon van de andere partij;
- c) de klachtenfunctionaris zet zich in voor een onpartijdige behandeling van de klacht;
- d) de integriteit en de privacy van partijen worden gerespecteerd;
- e) bij de behandeling van een klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen;
- f) bij de behandeling van een klacht hebben beide partijen en degenen die hen bijstaan of vertegenwoordigen het recht alle stukken in te zien die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

De klachtenregeling is in principe bedoeld voor de vereiste formele klachtenafhandeling. In afstemming met de Nationale Ombudsman is de Awb klachtenprocedure van toepassing op de 100% Overheid BV.

De Algemene wet bestuursrecht laat de mogelijkheid van bemiddeling toe. In verband daarmee is in de klachtenregeling de aanwijzing van een klachtenfunctionaris opgenomen. Dit sluit niet uit dat de bemiddeling kan plaatsvinden door een leidinggevende of een professionele bemiddelaar. Als de klager echter onmiddellijk behandeling door het bestuur wenst, moet aan dat verlangen worden voldaan. Ook dan mag de klachtenfunctionaris nog met de klager tot een oplossing komen voordat het bestuur tot een oordeel over de gegrondheid van de klacht is gekomen. De National Ombudsman heeft zich beschikbaar gesteld om in uiterste instantie op te treden. In dit verband is goed te weten dat het bestuur van de BV wordt gevormd door de publieke rechtspersoon Regio Gooi en Vechtstreek.

Bij de uitgangspunten staat dat eerst wordt bekeken of de klacht kan worden opgelost door directe bespreking op de plaats of in de context waar het ongenoegen is ontstaan. Deze opvang gebeurt door de medewerker(s) zelf en/of een leidinggevende van de Vervoer BV met kennisgeving aan de klachtenfunctionaris.

In verband met de waarde van klachten voor de kwaliteitszorg is het belangrijk dat de klachten en de oplossing daarvan opgepakt worden door het management.

Een andere mogelijkheid is bemiddeling door de onafhankelijk klachtenfunctionaris. Daar heeft de cliënt de mogelijkheid om informatie te vragen en ook zijn ongenoegen kenbaar te maken. Klachtenbemiddeling houdt in: zoveel mogelijk in overleg met beide partijen tot een oplossing komen en de relatie met de klant herstellen. De meer formele stap in het traject is behandeling door het bestuur waarbij het onderzoek en het advies van de klachtenfunctionaris na de klager te hebben gehoord een belangrijke rol vervullen.

Toelichting per artikel

Artikel 1 Begripsbepaling

-klachten: in de regeling is uitgegaan van het feit dat elke uiting van ongenoegen een klacht is. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen klachten en meldingen. Alle uitingen van ongenoegen vallen onder de noemer klacht. Voor alle uitingen van ongenoegen geldt deze klachtenprocedure. Als een klager tevreden is met de direct aangedragen oplossing of afwikkeling, behoeft de procedure niet te worden vervolgd.

Artikel 2 Toepasselijkheid klachtenregeling

Het doelgroepenvervoer vindt plaats in het kader van de overheidstaak- wetgeving en het verkregen hebben van de daarvoor noodzakelijke indicatie. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing op uitvoeringstaken die voor de gemeenten worden uitgevoerd zoals in dit geval in de vorm van een door de overheid gedomineerde BV.

Artikel 3, 4 en 5 Indienen klacht, mondelinge en schriftelijke klachten

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Een mondeling ingediende klacht leidt als regel tot een mondelinge behandeling. Niet iedere negatieve opmerking dient beschouwd te worden als een klacht. Wel dienen chauffeurs en medewerkers negatieve opmerkingen serieus te nemen en bij twijfel door te vragen of de opmerking bedoeld is als klacht en zo nodig er op te wijzen dat de cliënten een formele klacht kunnen indienen.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

Voorvallen die ten grondslag liggen aan een lopende tuchtrechtelijke, administratiefrechtelijke of civielrechtelijke procedure of een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling worden niet in behandeling genomen. Het is echter zeer goed denkbaar dat zo'n klacht meerdere componenten heeft en dat de klachtenfunctionaris aanleiding ziet om enkele onderdelen die de kwaliteit van de dienstverlening aangaan of een vorm van bejegening in behandeling te nemen.

Artikel 8 klachtenfunctionarissen

De klachtenfunctionaris vervult een belangrijke rol in de klachtenbehandeling. Hij/zij is belast met de voorbereiding van de behandeling van de klacht na de informele fase en zorgen voor een ordelijke afdoening van de klachten. Ook zijn zij belast met het op gang brengen van de bemiddeling die de wet als mogelijkheid open laat.

Artikel 9 Bemiddeling

Dit artikel is opgenomen omdat de wet de mogelijkheid tot bemiddeling open laat. De bemiddeling moet een verhelderende functie hebben. De klagers krijgen hiermee de mogelijkheid om op voortvarende wijze aan te geven wat de klacht precies inhoudt en om samen met de klachtenfunctionaris, leidinggevende of professionele bemiddelaar de klacht op te lossen. Indien de oplossing tijdens de bemiddeling naar voren komt is er geen verplichting tot het vervolgen van de procedure.

Artikel 10 Behandeling van de klacht in fase van advisering en oordeelsvorming

Het klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om -tenzij zij dat niet wensen- in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De klachtenfunctionaris kan daarbij, al dan niet op verzoek van partijen, ook andere personen horen.

Artikel 11 Verslaglegging

De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden in het kader van de behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar. De wijze waarop de archivering plaatsvindt geschiedt conform de geldende privacyregeling. Het dossier wordt zorgvuldig gedurende een periode van vijf jaar bewaard.

Artikel 12 Ombudsman

De Nationale Ombudsman is formeel de uiterste instantie waarna kan worden verwezen indien alle fasen zijn doorlopen en geen andere weg meer open staat. De Nationale Ombudsman verwijst een klager altijd naar de organisatie terug indien de klacht nog niet is voorgelegd aan het bestuur om te komen tot een oordeel over de gegrondheid van een klacht.