

Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek

Het dagelijks bestuur van de Regio Gooi en Vechtstreek,

Gelezen het voorstel van het CMT van de Regio Gooi en Vechtstreek van 23 februari 2021 met kenmerk 20.0007543,

Gelet op het bepaalde in Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht

Besluit:

Vast te stellen de *Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek*

I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Beklaagde:** (een lid van) een orgaan of medewerker van de Regio over wie geklaagd wordt;
- **Bemiddeling:** een methode om in goed overleg en in overeenstemming de klacht op te lossen;
- **Dagelijks bestuur:** het dagelijks bestuur van de Regio Gooi en Vechtstreek;
- **Gedraging:** ieder handelen of nalaten;
- **Klacht:** uiting van ongenoegen door een natuurlijk of rechtspersoon over een gedraging van een orgaan of medewerker van de Regio;
- **Klachtenfunctionaris:** de door het dagelijks bestuur aangewezen functionaris die belast is met de registratie, de behandeling en de advisering over klachten;
- **Klager:** de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- **Medewerker:** een ieder die via een arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de Regio, alsmede stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die in opdracht van de Regio werkzaamheden verrichten;
- **Orgaan:** een bestuursorgaan van de Regio, zijnde het algemeen bestuur, dagelijks bestuur en de voorzitter;
- **Regio:** het rechtspersoonlijkheid bezittend openbaar lichaam Regio Gooi en Vechtstreek;
- **Wet:** Algemene wet bestuursrecht;
- **Ombudsman:** een onafhankelijke en onpartijdige instantie die een klacht behandelt nadat deze door het dagelijks bestuur van de Regio is afgehandeld en waarover de klager ontevreden is.

Artikel 2 Toepasselijkheid klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op de afhandeling van klachten over gedragingen van (leden van) organen en medewerkers van de Regio.
2. Voor klachten over zorgverlening door zorgverleners in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg is deze klachtenregeling niet van toepassing.
3. Voor klachten over gedragingen van (leden van) organen en medewerkers van de Regio in het kader van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet is deze klachtenregeling niet van toepassing.
4. Voor klachten over gedragingen van (leden van) organen en medewerkers van de Vervoer BV in het kader van de uitvoering van het doelgroepenvervoer is deze klachtenregeling niet van toepassing.

Artikel 3 Wijze van indiening

1. Een klacht kan zowel mondeling, digitaal als schriftelijk rechtstreeks worden ingediend bij de Regio.
2. Een klacht kan door een ieder worden ingediend.

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. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van mondelinge klachten.

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 Regio wordt 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 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 Aanwijzing van de klachtenfunctionarissen en plaatsvervangers

1. Het dagelijks 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 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.

II INTERNE BEHANDELING

Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Indien een schriftelijke klacht niet voldoet aan de vereisten zoals gesteld in artikel 5 tweede lid van de regeling, krijgt 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 8 Niet behandelen van de klacht

1. Een klacht behoeft niet behandeld te worden volgens 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 waarbij artikel 9:12 tweede lid van de wet van overeenkomstige toepassing is.

Artikel 9 Bemiddeling

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager, bespreekt de procedure van klachtafhandeling en de mogelijkheid tot bemiddelen.
2. De bemiddeling vindt plaats binnen twee weken nadat de klachtenfunctionaris contact heeft opgenomen met de klager, tenzij:
 - a. de klager afstand heeft genomen van de bemiddelingspoging;
 - b. de klacht niet-ontvankelijk is;
 - c. de klacht niet in behandeling wordt genomen;
 - d. de klager niet binnen een redelijke termijn verklaart gebruik te maken van de bemiddelingspoging.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de beklagde schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling waarin ten minste staan vermeld:
 - a. datum klacht;
 - b. aard van de klacht;
 - c. bevindingen van de bemiddeling;
 - d. wijze van afhandeling.

Artikel 10 Afdoening, advisering en beoordeling van de klacht

1. Zodra naar tevredenheid van de klager aan de klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
2. 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 dagelijks bestuur over de gegrondheid van de klacht en de eventueel te nemen maatregelen.
3. Indien de klager afstand heeft gedaan van de bemiddelingsmogelijkheid maar niet van de klachtbehandeling, stelt het dagelijks bestuur de klager in de gelegenheid te worden gehoord conform artikel 9:10 van de wet.
4. Het dagelijks 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.
5. Het dagelijks 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.
6. Bij de kennisgeving aan klager wordt de mogelijkheid vermeld tot het indienen van een verzoekschrift bij de ombudsman.

III EXTERNE BEHANDELING

Artikel 11 Ombudsman

1. Als een klacht wordt behandeld door de ombudsman geeft de klachtenfunctionaris na overleg met het dagelijks bestuur desgevraagd aanvullende informatie aan de ombudsman.
2. In overleg met de klachtenfunctionaris geeft het dagelijks 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 dagelijks 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 12 Registratie en publicatie

1. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een rapportage op van de geregistreerde schriftelijke en mondelinge klachten waarin ten minste wordt vermeld de aard van de ingediende klachten, de wijze waarop klachten zijn afgedaan en of de 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 beklagden worden niet in de rapportages opgenomen.
2. De klachtrapportage wordt aangeboden aan het dagelijks bestuur.
3. De klachtrapportage wordt volgens artikel 9:12a van de wet gepubliceerd en voor een termijn van zes weken ter inzage gelegd.

Artikel 13 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze klachtenregeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek'.
2. Deze klachtenregeling treedt in werking op de eerste dag na die van de bekendmaking in het Blad gemeenschappelijke regeling. Per die datum vervalt de Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek zoals deze op 6 juli 2017 is vastgesteld.

Aldus besloten in de openbare vergadering van het dagelijks bestuur van 11 maart 2021.

J.J. Bakker
secretaris
P.I. Broertjes
voorzitter

TOELICHTING KLACHTENREGELING REGIO GOOI EN VECHTSTREEK

Doel en uitgangspunten:

Het doel van de klachtenregeling is om een ieder die gebruik maakt van de dienstverlening van de Regio 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 Regio 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. 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 Nationale Ombudsman heeft zich beschikbaar gesteld om in uiterste instantie op te treden.

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 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 onafhankelijke klachtenfunctionaris. Daar heeft een ieder de mogelijkheid om informatie te vragen en ook zijn of haar ongenoegen kenbaar te maken. Klachtenbemiddeling houdt in om zoveel mogelijk in overleg met beide partijen tot een oplossing te komen en de relatie met de klant te herstellen. De meer formele stap in het traject is behandeling door het dagelijks 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 Begripsbepalingen

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

Voor de Regio gelden vier verschillende klachtenregelingen, namelijk de onderhavige algemene klachtenregeling, een aparte klachtenregeling voor Veilig Thuis, een aparte klachtenregeling voor klachten over zorg in de zin van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en een aparte klachtenregeling voor klachten over doelgroepenvervoer door de Vervoer BV. Ten behoeve van de transparantie en de gebruiksvriendelijkheid voor klagers zijn deze vier klachtenregelingen niet in één klachtenregeling geïntegreerd, maar gelden voor Veilig Thuis, zorgverleners in de zin van de Wkkgz en de Vervoer BV apart vastgestelde klachtenregelingen die op passende wijze onder de aandacht worden gebracht.

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 medewerkers en bestuurders 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 een ieder een formele klacht kan indienen.

Artikel 6 Aanwijzing klachtenfunctionarissen en plaatsvervangers

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 7 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 worden 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 9 Bemiddeling

Dit artikel is opgenomen omdat de wet de mogelijkheid tot bemiddeling open laat. De bemiddeling moet een verhelderende functie hebben. De klager krijgt 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. Gezien de diversiteit aan klachten bij de verschillende organisatieonderdelen van de Regio maken klachtenfunctionarissen soms gebruik van assistenten die hen bij de bemiddeling behulpzaam zijn. De genoemde termijnen zijn termijnen van orde.

Artikel 10 Afdoening, advisering en beoordeling van de klacht

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 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 dagelijks bestuur om te komen tot een oordeel over de gegrondheid van een klacht.

Artikel 12 Registratie en publicatie

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