

Besluit van het dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam houdende regels omtrent vaststelling van de Klachtenregeling Vervoerregio Amsterdam 2019 (Klachtenregeling Vervoerregio Amsterdam 2019)

Het dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam,

Gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, artikel 33b lid 1 onder c van de Wet gemeenschappelijke regelingen en artikel 63 van de Gemeenschappelijke Regeling Vervoerregio Amsterdam;

BESLUIT

- 1. De Klachtenregeling Vervoerregio Amsterdam 2019 vast te stellen;**
- 2. De Klachtenregeling Vervoerregio Amsterdam in te trekken.**

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. klacht: een klacht die betrekking heeft op de wijze waarop de Vervoerregio Amsterdam zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen;
- c. klager: een natuurlijk persoon of een rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- d. klachtencoördinator: degene die binnen de organisatie van de Vervoerregio Amsterdam fungeert als aanspreekpunt voor de klager en tevens zorgdraagt voor voortgangsbewaking, analyses en rapportages over klachtafhandeling;
- e. gedraging van de Vervoerregio Amsterdam: het gedrag, handelen of nalaten van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van (een medewerker van) de Vervoerregio Amsterdam.

Artikel 2 Geen beroep

Tegen een besluit met betrekking tot de behandeling van een klacht over een gedraging van de Vervoerregio Amsterdam kan geen beroep worden aangetekend. Over de behandeling van een klacht kan een klager wel een klacht indienen bij de Ombudsman Metropool Amsterdam.

Artikel 3 Doel en resultaat regeling

- Deze regeling heeft als doel om:
 - a. binnen de organisatie duidelijke afspraken te hebben over de correcte afhandeling van klachten conform hoofdstuk 9 van de Awb;
 - b. de correcte afhandeling te stimuleren met verwijzingen naar een procedure voor klachtafhandeling.
- Door middel van deze regeling worden de volgende resultaten nagestreefd:
 - a. het verbeteren van de relatie met de aan de Vervoerregio Amsterdam deelnemende gemeenten en burgers;
 - b. het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de Vervoerregio Amsterdam;
 - c. het verkrijgen van meer inzichten in de verwachtingen en de wensen van de aan de Vervoerregio Amsterdam deelnemende gemeenten en burgers.

Hoofdstuk 2 Procedure bij klachten

Artikel 4 Indienen klacht

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- Een klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- Indien een klacht niet in de Nederlandse taal wordt ingediend, maar dit wel wenselijk is voor een goede behandeling, is de klager verantwoordelijk voor een vertaling.

Artikel 5 Registratie en ontvangstbevestiging

1. Klachten worden geregistreerd bij de Vervoerregio Amsterdam.
2. Iedere klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator.
3. Na registratie van de klacht ontvangt de klager standaard een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin het volgende wordt vermeld:
 - a. naam en contactgegevens van de klachtencoördinator;
 - b. termijn van afhandeling of bericht van verdaging van de behandeltermijn, onder vermelding van de reden voor die verlening, waarbij de afhandeling voor ten hoogste vier weken kan worden verdaagd;
 - c. de mededeling dat de klager kan worden gehoord, tenzij op grond van artikel 8 van deze regeling van het horen wordt afgezien, en op welke wijze dit horen kan plaatsvinden.

Artikel 6 Geen behandeling klacht

Het is niet in alle gevallen verplicht om een klacht te behandelen. Dit is het geval indien een klacht betrekking heeft op een grond genoemd in artikel 9:8 van de Awb.

Artikel 7 Afdoening klacht

De klacht is afgedaan indien op enig moment in de procedure, naar tevredenheid van de klager aan de klacht is tegemoetgekomen. Schriftelijk wordt aan de klager bevestigd dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Artikel 8 Horen van klager

1. Aan de klager wordt de gelegenheid geboden mondeling gehoord te worden, waarbij de gelegenheid wordt geboden om de klacht verder toe te lichten.
2. Van het horen kan op grond van artikel 9:10, tweede lid van de Awb worden afgezien. Hiervan wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld. Hierover kan de klager een klacht indienen bij de Ombudsman Metropool Amsterdam.
3. Afhankelijk van de gemaakte keuze, wordt de klager in persoon of telefonisch gehoord.
4. Horen geschiedt in beginsel niet in de vorm van discussie. Tijdens het horen kunnen beide partijen wel vragen stellen, ter verduidelijking van wederzijdse standpunten.
5. Artikel 7 is van overeenkomstige toepassing indien de klager na afloop van het horen te kennen geeft dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.

Artikel 9 Verslag

1. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat bij voorkeur wordt opgenomen in de antwoordbrief of in de brief die wordt meegezonden.
2. De medewerker op wie de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift, inclusief de daarbij meegezonden stukken, met het verzoek om daar (schriftelijk) op te reageren.
3. De medewerker op wie de klacht betrekking heeft wordt eveneens in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Hiervan wordt een verslag gemaakt dat aan de betreffende persoon ter goedkeuring wordt voorgelegd.

Artikel 10 Afhandeling klacht

1. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de uitkomst van de klachtafhandeling en van de conclusies die daaraan verbonden worden. Als er onjuist is gehandeld door (een medewerker van) de Vervoerregio Amsterdam, wordt aan de klager excuses aangeboden. Hierbij wordt ook vermeld binnen welke termijn de klager een nadere klacht kan indienen bij de Ombudsman Metropool Amsterdam.

Artikel 11 Dossier van klacht

1. Van iedere klacht wordt een dossier bijgehouden. In dat dossier worden de volgende gegevens bijgehouden:
 - a. alle schriftelijke correspondentie en aantekeningen van gesprekken met betrekking tot de klacht;
 - b. verslagen van het horen;
 - c. voortgang van de behandeling;
 - d. uitgebrachte adviezen;
 - e. resultaat van de afhandeling;
 - f. (schriftelijke) reactie als bedoeld in artikel 10 van deze regeling.
2. Jaarlijks rapporteert de klachtencoördinator door middel van een overzicht aan het dagelijks bestuur en de regioraad van de Vervoerregio Amsterdam over:

- a. het aantal ontvangen klachten;
- b. het aantal afgehandelde klachten, en daarbinnen:
 - i. het aantal oordelen adequaat, onbehoorlijk en behoorlijk;
- c. Een analyse van de klachten, met ten minste:
 - i. Onderverdeling naar soorten, aard en onderwerpen;
 - ii. Aanbevelingen voor structurele oplossingen;
 - iii. Aanbevelingen voor aanpassing van de klachtenregeling of -procedure.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt na bekendmaking in werking op 1 november 2019. De “Klachtenregeling Vervoerregio Amsterdam” wordt bij inwerkingtreding van deze regeling ingetrokken.

Aldus vastgesteld op 10 oktober 2019 in de vergadering van het dagelijks bestuur van de Vervoerregio Amsterdam.

*De secretaris (waarnemend),
drs. N. van Paridon*

*De voorzitter,
Sharon A.M. Dijkema*

Bijlage: toelichting bij Klachtenregeling Vervoerregio Amsterdam 2019

Hoofdstuk 1. Toelichting begripsomschrijvingen

Klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop de Vervoerregio zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Voor het indienen van een klacht bij de Vervoerregio is het belangrijk dat het gaat om een gedraging van de Vervoerregio zelf. Onder de toelichting bij de begripsomschrijving 'Gedraging van de Vervoerregio Amsterdam' wordt dit verder besproken.

Klager

Onder klager wordt zowel een natuurlijk als rechtspersoon verstaan die een klacht heeft ingediend. Indien een klacht wordt ingediend over een gedraging van de Vervoerregio jegens een ander wordt degene die de klacht daadwerkelijk heeft ingediend gezien als de klager.

Gedraging van de Vervoerregio Amsterdam

Onder een gedraging van de Vervoerregio Amsterdam valt het gedrag, handelen of nalaten van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Vervoerregio Amsterdam. Onder een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de Vervoerregio Amsterdam kan in ieder geval een medewerker worden gerekend.

Als concessieverlener is de Vervoerregio bevoegd om concessies te verlenen om openbaar vervoer te verrichten. Een klacht gericht op de verlening van een concessie wordt gezien als een klacht gericht op een gedraging van de Vervoerregio Amsterdam. Wat niet wordt verstaan onder een gedraging van de Vervoerregio Amsterdam is de gedraging van een vervoerder aan wie door de Vervoerregio een concessie is verleend. Klachten met betrekking tot gedragingen van een vervoerder moeten aan de vervoerder worden gericht en worden door de Vervoerregio niet in behandeling genomen. Voorbeelden van klachten die niet bij de Vervoerregio kunnen worden ingediend zijn klachten over een bus die een halte over heeft geslagen of een klacht over de gedragingen van een buschauffeur. Voor klachten die tot de vervoerder gericht moeten worden is het niet mogelijk voor de Vervoerregio om deze door te zenden aan de desbetreffende vervoerder. De klager kan een klacht alleen zelf indienen bij de vervoerder wiens gedraging het betreft.

Hoofdstuk 2. Ombudsman Metropool Amsterdam

De Vervoerregio Amsterdam is aangesloten bij de Ombudsman Metropool Amsterdam (hierna: de Ombudsman). De gemeenten Amsterdam, Almere, Amstelveen, Diemen, Zaanstad, Waterland en Landsmeer en de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland zijn tevens aangesloten.

De Ombudsman is door de Regioraad van de Vervoerregio Amsterdam benoemd. Hij is aan niemand ondergeschikt en voert zijn werk onafhankelijk en onpartijdig uit. De Ombudsman behandelt klachten over instanties en personen, waarvoor die instanties verantwoordelijk zijn.

2.1 Procedure bij de Ombudsman

Is een klacht door Vervoerregio Amsterdam niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de klager bij de Ombudsman terecht. Het spreekuur en een eventueel onderzoek van de Ombudsman zijn gratis.

Nadat een klacht is ingediend bekijkt de Ombudsman of de klacht in behandeling kan worden genomen. Is dat het geval dan wordt een onderzoek gestart. Dit kan resulteren in een rapport, waarin een oordeel wordt gegeven over het handelen van de betrokken instantie. Soms kan het probleem worden verholpen door bemiddeling tussen de klager en de instantie waarover wordt geklaagd. De Ombudsman adviseert dan op welke manier de instantie het probleem kan oplossen.

Rapporten van de Ombudsman zijn openbaar en worden voorgelegd aan de secretaris-directeur van de Vervoerregio en in zwaarwegende gevallen aan de verantwoordelijke portefeuillehouder in het Dagelijks Bestuur. Het jaarverslag wordt in de Raadscommissie Algemene Zaken/Werkwijze behandeld en ter kennis gebracht van de Regioraad, voor zover er daarin sprake is van een klacht die betrekking heeft op de Vervoerregio.

2.2 Contact met de Ombudsman

Klachten kunnen schriftelijk, per e-mail (info@gemeentelijkeombudsmanmetropool.nl) of via een formulier op de website (www.ombudsmanmetropool.nl) worden ingediend. Verder zijn er de volgende spreekuren:

- iedere dinsdag van 10.00 tot 12.00 uur op het adres Jacob Bontiusplaats 9, 1018 LL Amsterdam;
- iedere laatste donderdag van de maand van 16.00 tot 18.00 uur op het adres Stadhuisplein 1, 1315 HR Almere;
- iedere eerste donderdag van de maand van 16.00 tot 18.00 uur op het adres Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaanstad.

Het bureau van de Ombudsman Metropool Amsterdam is elke werkdag van 09.00 tot 17.00 uur bereikbaar via telefoonnummer 020 625 9999.
Postadres: Postbus 2119, 1000 CC Amsterdam.