

Klachtenregeling Fijnder 2023

Het Algemeen Bestuur van Fijnder;
gelezen het voorstel van het Dagelijks Bestuur van Fijnder;
gelet op het bepaalde in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;
Besluit vast te stellen de

Klachtenregeling Fijnder 2023

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. De wet: de Algemene wet bestuursrecht;
- b. Bestuursorgaan:
 1. Het Algemeen Bestuur van Fijnder
 2. Het Dagelijks Bestuur van Fijnder
 3. De voorzitter;
- c. Fijnder: de gemeenschappelijke regeling Fijnder.
- d. Gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan.
- e. Klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk of rechtspersoon heeft gedragen.
- f. Klachtbehandelaar: de medewerker van Fijnder die de klacht behandelt.
- g. WOO: Wet Open overheid

Artikel 2. Uitgangspunten

1. Klachten zijn leermomenten, ze kunnen de dienstverlening verbeteren en ook de klanttevredenheid verhogen. Om die reden moeten klachten serieus genomen worden door medewerkers en dient de afhandeling deugdelijk te zijn.
2. Het doel van klachtenbehandeling is niet om iedere klacht zo snel mogelijk af te doen maar om een klacht goed af te doen, de klant tevreden te stellen en de organisatie te verbeteren.
3. Wanneer een klant zijn beklag wil doen, moet dit zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk kunnen. Op de website moet de klant in enkele muisklikken de nodige informatie over het indienen van een klacht kunnen vinden en eenvoudig een klacht kunnen indienen (digitaal, per post, telefonisch of in persoon).
4. Het streven moet niet zijn om het aantal klachten zo laag mogelijk te houden. Weinig klachten betekent niet automatisch een hoge klanttevredenheid en vice versa. Een hoger aantal klachten kan juist betekenen dat Fijnder toegankelijk is en openstaat voor klachten.
5. Niet alle klachten hoeven de volledige procedure te doorlopen. In de klachtenprocedure zijn verschillende mogelijkheden gebouwd om de klacht (mondeling) naar tevredenheid van de klant af te doen.
6. Hoewel de klant centraal staat in de procedure, heeft de klant niet altijd gelijk.

Artikel 3. Indiening en registratie

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij Fijnder.
2. Elke ingediende klacht (mondeling of schriftelijk) over een gedraging, wordt door de management ondersteuner(s) van de Fijnder geregistreerd.
3. Een mondelinge klacht wordt in eerste instantie mondeling afgedaan. De betrokken medewerker zal in dit geval in gesprek treden met de klant en direct tot een oplossing proberen te komen. Mocht de klant niet weten wie de medewerker is of niet met de medewerker willen spreken, dan zal een leidinggevende het gesprek voeren. Bij stagiairs en vrijwilligers zal er direct contact worden opgenomen met een leidinggevende.
4. Wanneer de klacht mondeling naar tevredenheid van de klager is afgedaan, zal de klachtenprocedure niet worden doorlopen.
5. Mocht de klacht niet tot tevredenheid van de klager worden afgedaan, dan kan de klager een schriftelijke klacht indienen.
6. De klager kan zijn schriftelijke klacht per brief of digitaal indienen.

Artikel 4. Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk aan de indiener bevestigd door de klachtbehandelaar. Bij digitaal binnengekomen klachten kan de ontvangstbevestiging gezonden worden naar het door de klager ingevulde e-mailadres.
2. In de ontvangstbevestiging wordt de volgende informatie aan de klager medegedeeld:
3. datum ontvangst klacht;
4. naam van de klachtbehandelaar;
5. informatie over het verdere verloop van de klachtenprocedure;
6. termijnen die Fijnder en de klager in acht moeten nemen.
7. De medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, krijgt de klacht, de daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging, terstond in afschrift toegezonden.

Artikel 5. Klachtbehandelaar

1. Teamleiders van Fijnder zullen als klachtbehandelaar optreden bij klachten over medewerkers die onder hun team vallen.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur van Fijnder, zal een teamleider als klachtbehandelaar optreden.
3. Indien de klacht betrekking heeft op een teamleider, zal een andere teamleider als klachtbehandelaar optreden.
4. De klachtbehandelaar streeft voorafgaand aan de klachtenprocedure naar een informele oplossing.
5. De klachtbehandelaar toetst de ontvankelijkheid van de klacht en beslist over de toepassing van artikel 7 van deze regeling.
6. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht.
7. De klachtbehandelaar brengt een advies uit over de oplossing van de klacht.
8. De klachtbehandelaar is bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen of te laten inwinnen.

Artikel 6. Klachtbehandeling niet verplicht

1. Een klacht wordt niet ontvankelijk geacht als de klacht niet aan de in de wet gestelde formele eisen voldoet.
2. Ingevolge artikel 9:4 lid 2 Awb dient een klacht tenminste de volgende informatie te bevatten:
 - a. dagtekening;
 - b. NAW-gegevens;
 - c. omschrijving van de beklagde gedraging.
3. Klachtbehandeling is niet verplicht indien de klacht betrekking heeft op een gedraging als bedoeld in artikel 9:8 van de wet, te weten:
 - a. de klacht gaat over een gedraging waar eerder over geklaagd is of die eerder door een rechterlijke instantie of administratieve rechter is behandeld;
 - b. de klacht gaat over een gedraging die langer dan een jaar voor dagtekening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. de klacht geen bezwaar betreft tegen een besluit van Fijnder;
 - d. de klacht in een taal anders dan de Nederlandse is geschreven;
 - e. de klacht gaat over een gedraging die (al dan niet als onderdeel van een onderzoek) reeds bij de burgerlijke rechter of tuchtrechter loopt;
 - f. de klacht gaat over een gedraging die onderdeel uitmaakt van een opsporingsonderzoek of vervolging van politie of justitie.
4. De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor het toetsen van de klacht aan de voorwaarden.
5. De klager dient schriftelijk op de hoogte te worden gebracht in het geval de klacht niet in behandeling wordt genomen.
6. De klager dient in staat gesteld te worden om de klacht aan te vullen als de klacht niet in behandeling wordt genomen.
7. In het geval waarin de klacht naar tevredenheid van de klager is afgedaan, vervalt eveneens de verplichting tot verdere afhandeling van de klacht. Aan de klager dient hiervan schriftelijk een bevestiging te worden verzonden.
8. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt, gelet op het bepaalde in artikel 9:8, derde lid van de wet, de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7. Onderzoek en horen

1. De klager wordt in eerste instantie gesproken door de klachtbehandelaar en in dit gesprek wordt informele oplossing gezocht.
2. De medewerker waarop de klacht betrekking heeft, wordt geïnformeerd over de binnengekomen klacht en eventuele afhandeling.
3. Na het in het in eerste lid bedoelde onderhoud, kan de klager alsnog kiezen de klacht verder formeel af te laten handelen door de klachtbehandelaar.
4. De klachtbehandelaar stelt de klager en de medewerker waarop de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid om te worden gehoord en op elkaars standpunten te reageren.
5. Van het horen kan worden afgezien in de situatie zoals bedoeld in artikel 9:10, tweede lid, van de wet.
6. Van het horen stelt de klachtbehandelaar een verslag op.

Artikel 8. Afdoening

1. De klachtbehandelaar maakt een rapport op van de bevindingen van het onderzoek en zendt dit rapport vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directeur.
2. De directeur stelt de klager en de medewerker op wie de klacht van toepassing is, uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van de klachtbehandelaar en ook van de eventuele conclusies die deze daaraan verbindt.
3. Indien de klacht niet binnen de termijn als gesteld in het tweede lid kan worden afgedaan, dan kan de afdoening voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
4. De directeur deelt de klager mede dat deze zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, als de klacht niet naar tevredenheid van deze is afgedaan.

Artikel 9. Jaaroverzicht

1. Van alle schriftelijke ontvankelijke klachten zal jaarlijks een overzicht worden opgesteld door de klachtbehandelaars.
2. Het jaaroverzicht bevat een beschrijving van de aard van de klacht, de wijze van afdoening in relatie tot de ontvangen adviezen en eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klachtbehandeling zijn getroffen.
3. Het jaaroverzicht wordt aan het Dagelijks Bestuur en Algemeen Bestuur van Fijnder gezonden.
4. Het jaaroverzicht wordt aan de cliëntenraad van Fijnder gezonden.
5. Een geanonimiseerde samenvatting van het jaaroverzicht wordt intern (intranet) en extern (website) gepubliceerd.

Artikel 10. Openbaarmaking

1. Op basis van artikel 3.3a lid 3 en artikel 5.1 lid 1d Woo heeft het algemeen bestuur de verplichting om informatie over schriftelijke oordelen in klachtprocedures geanonimiseerd openbaar te maken in een voor personen elektronisch raadpleegbaar overzicht.
 - a. Deze informatie betreft de datum van ontvangst van de klacht, het betrokken organisatieonderdeel, de functiebenaming van de ambtenaar over wie geklaagd is, de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is, de bevindingen, het oordeel, de conclusies en de dagtekening van het oordeel.
2. Op basis van artikel 3.3a lid 4 Woo kan de informatie gecombineerd worden weergegeven indien het oordeel en de conclusies vergelijkbaar zijn. Hierbij worden de datum van ontvangst en de dagtekening van het oordeel vervangen met het aantal verzonden oordelen per maand.
3. Op basis van artikel 3.3a lid 5 Woo wordt het overzicht ten minste iedere twee weken bijgewerkt.

Artikel 11. Slotbepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Dagelijks Bestuur van Fijnder.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Fijnder 2023'.
3. De 'Klachtenregeling Sociale Dienst Oost Achterhoek 2020', vastgesteld op 26 maart 2020, wordt ingetrokken.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2023. Aldus besloten in de vergadering van het Algemeen Bestuur van Fijnder, gehouden op 22 december 2022.

*De voorzitter,
E.S.F Schepers – Janssen
De secretaris,
T.A. Beijer*