



## **Jaaroverzicht Klachtenbehandeling gemeenschappelijke regeling Avri 2021**

## Inhoud

Inleiding.....	3
Hoe komen klachten binnen? .....	3
Uitingen van ongenoegen .....	4
Jaarlijks verslag van de klachtenbehandeling .....	4
Wijze van afdoening van klachten .....	5
De verdeling van de klachten in categorieën .....	5
Toelichting oordeel klacht.....	5
Aantal klachten in het jaar 2021 .....	6
Overzicht categorieën .....	6
Klachten afkomstig van bewoners uit de gemeente:.....	7
Verdeling tussen de klachten die formeel en informeel zijn afgehandeld. ....	7
Verdeling tussen de klachten die gegrond en ongegrond zijn dan wel deels gegrond.....	8
Vergelijking aantal klachten met voorgaande jaren .....	8
Vergelijking klachten met de voorgaande jaren .....	9
Verbeterpunt(en) voor de organisatie: .....	9

## Inleiding

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) moet een bestuursorgaan zorgdragen voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten en geldt de verplichting de geregistreerde klachten jaarlijks te publiceren.

Met het Jaarverslag Klachten legt het algemeen bestuur verantwoording af over de behandeling van klachten in het afgelopen jaar conform de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze klachten betreffen de bejegening van burgers door Avri of een medewerker van de gemeenschappelijke regeling Avri of de kwaliteit van geleverde informatie, producten of diensten. Daarnaast ontvangt Avri ook klachten over de inhoud van staand beleid, die buiten het kader van de Awb vallen en daarmee ook buiten het kader van het Jaarverslag Klachten. Meldingen van bewoners via de diverse meldpunten over het ophalen van afval en de Openbare ruimte komen niet in dit jaarverslag aan de orde.

Het doel van klachtbehandeling is het herstel van vertrouwen van de burger in Avri en daarmee het herstel van de relatie. Het klachtrecht biedt laagdrempelige, aanvullende rechtsbescherming voor de klager die vindt dat Avri zich onbehoorlijk heeft gedragen. Het bestuur kan op basis van een ontvangen klacht een fout herstellen en misstanden binnen de organisatie wegnemen. Ten slotte heeft het ook een preventief effect: ter voorkoming van klachten worden ambtenaren en bestuurders alerter en correcter in hun omgang met burgers, bedrijven en organisaties.

De verantwoordelijkheid voor het afhandelen van klachten ligt waar mogelijk bij de desbetreffende afdeling. Dit geldt vooral voor eenvoudige klachten. Snel contact opnemen met een ontevreden inwoner en de klacht objectief en oplossingsgericht afhandelen, herstelt het vertrouwen in Avri. Een goede klachtenafhandeling doet recht aan alle belangen en partijen.

Klachten gaan onder andere over: niet (tijdig) reageren van en onheuse bejegening door een ambtenaar of medewerker.

De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter verslag uit over de behandelde klachten.

## Hoe komen klachten binnen?

De meeste klachten komen via de email binnen en via de website, maar het is ook mogelijk schriftelijk een klacht in te dienen of in persoonlijk contact met KCC.

## Uitingen van ongenoegen

Er zijn diverse uitingen van ongenoegen. Uitingen van ongenoegen van inwoners kunnen in de volgende categorieën worden onderscheiden:

### Klachten:

Klachten die behandeld worden op grond van de klachtenregeling en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) kunnen uitsluitend gaan over de wijze waarop het bestuursorgaan of een vertegenwoordiger daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover klager of een ander heeft gedragen. Het kan daarbij gaan om onheuse bejegening, niet of (veel) te laat reageren, niet of onvoldoende of te laat informatie verstrekken enz.

### Meldingen:

Meldingen zijn in de ogen van burgers weliswaar ook klachten, maar ze gaan met name over praktische zaken, zoals losliggende stoeptegels, kapotte straatverlichting e.d. Deze zaken moeten zo snel mogelijk opgepakt/gerepareerd moeten worden. Hierop is het wettelijk regime van de Awb niet van toepassing.

### Bezwaren:

Bezwaar kan worden gemaakt tegen besluiten, zoals bijv. het verlenen van een vergunning, het toekennen van een voorziening, het verlenen van subsidie. De mogelijkheid voor het indienen van bezwaar wordt bij het besluit vermeld. Deze procedure heeft een eigen wettelijk regime.

De bezwaarschriften en de afhandeling ervan wordt geregistreerd. De bezwaarschriftencommissie brengt jaarlijks een verslag uit.

Het onderhavige jaarverslag richt zich uitsluitend op de behandeling van de klachten

## Jaarlijks verslag van de klachtenbehandeling

De verplichting om jaarlijks van de klachtbehandeling verslag uit te brengen is opgenomen in artikel 9.12a Algemene wet bestuursrecht: "Het bestuursorgaan draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

De klachtenregeling van Avri is uitgewerkt in de Regeling Klachtenbehandeling Avri. Deze interne klachtenprocedure is een wettelijk verplichte voorfase, voordat men terecht kan bij een externe klachteninstantie. Voor Avri is dat de Nationale ombudsman in Den Haag. Deze brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit.

Registratie van schriftelijke en mondelinge klachten vindt centraal plaats door de klachtencoördinator. De klachtencoördinator bewaakt de termijn van behandeling, aard van de klacht, en de kwaliteit van het antwoord.

## Wijze van afdoening van klachten

Klachten kunnen formeel of informeel worden afgedaan.

In eerste instantie wordt altijd geprobeerd de klacht informeel af te handelen. De formele klachtenprocedure (met behandeling door een officiële klachtbehandelaar, het eventueel houden van een hoorzitting en een schriftelijke beslissing met verwijzing naar de Nationale ombudsman) is soms onevenredig zwaar.

De klachtencoördinator of de klachtenbehandelaar neemt met de betrokken partijen contact op en probeert tot een voor de klager bevredigende oplossing te komen. Pas als dat niet lukt wordt de formele procedure in gang gezet. Het streven is altijd klachten meteen en bij voorkeur informeel naar tevredenheid af te handelen. Klachten die niet gaan over gedragingen van ambtenaren van Avri of die op een andere wijze afgehandeld dienen te worden (bijvoorbeeld als zienswijze of bezwaar) worden buiten behandeling gelaten.

Dit jaar zijn de klachten in verband met Corona en de maatregelen op het kantoor Geldermalsen anders afgehandeld dan de klachtenregeling voorschrijft. Er hebben geen fysieke gesprekken met klagers plaatsgevonden op kantoor. Klager zijn gehoord door middel van Teams gesprekken of voor zover Teams niet voorradig was bij de klagers middels een telefoongesprek.

## De verdeling van de klachten in categorieën

Gezien het feit dat veel klachten vaak eenzelfde onderwerp hebben, valt de inhoud van de klachten onder te verdelen in de volgende categorieën:

1. wacht-/ behandeltime: de klager is van mening dat hij (veel) te lang heeft moeten wachten voordat zijn aanvraag/verzoek in behandeling is genomen;
2. klantbejegening (dit kan betekenen een als onheus ervaren bejegening in het contact, maar ook het niet reageren op brieven, telefoontjes, mails e.d.)
3. niet nakomen afspraken;
4. informatie (er wordt dan geklaagd over te weinig/ niet adequate dan wel foutieve informatievoorziening);
5. overig (klachten die niet in een andere categorie zijn onder te brengen, zoals het moeten betalen van kosten voor omwisseling van een container.

## Toelichting oordeel klacht

Een (deels) terechte klacht: er is niet tijdig of onjuist gehandeld door Avri

Een onterechte klacht: er is tijdig en /of juist gehandeld. Het kan zijn dat de indiener van de klacht niet op de hoogte is van de regels of het oneens is met de regels.

Niet vast te stellen: hierbij verschillen klager en Avri van mening.

## Aantal klachten in het jaar 2021

In 2021 zijn er 15 klachten ingediend waarvan vijf formeel zijn behandeld en 10 informeel.

Vanwege de coronamaatregelen zijn vijf telefonische meldingen binnengekomen die formeel geen klachten zijn omdat de bewoners ze niet schriftelijk hebben ingediend en de bewoners hebben aangegeven niet teruggebeld te willen worden maar wel gaan over gedragingen van medewerkers. Dit betreffen meldingen over medewerkers betreffende het niet houden aan de coronamaatregelen. Deze meldingen zijn niet verwerkt in onderstaande tabellen.

Daarnaast is er een brief ontvangen van de ombudsman over een klacht die zij hebben ontvangen. In deze klacht is Avri een belanghebbende. Deze klacht is niet verwerkt in de cijfers.

## Overzicht categorieën

<b>Avri afdelingen</b>	
Uitvoering (afvalbeheer, milieustraten)	10
Klant en Innovatie (handhaving)	4
Overig	1
<b>Totaal</b>	<b>15</b>

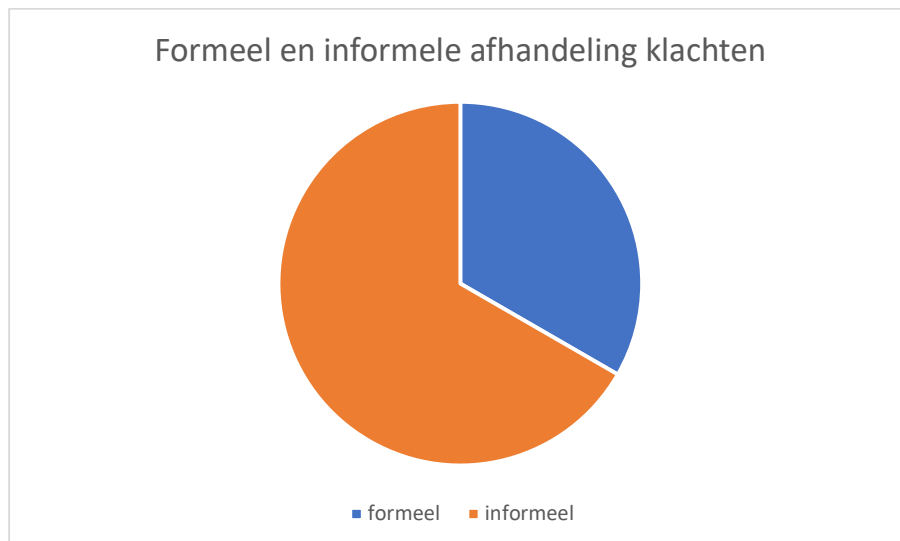
<b>Specificatie uitvoering (Afval, aard van de klachten)</b>	
Beleid	1
Gedrag /bejegening chauffeurs	7
Gedrag/ bejegening medewerkers milieustraat	3
<b>totaal</b>	<b>11</b>

<b>Specificatie Klant en Innovatie (handhaving, aard van de klachten)</b>	
Hondenpoep/bejegening	
Parkeerboete/bejegening	1
Afval/bejegening	2
<b>Totaal</b>	<b>3</b>

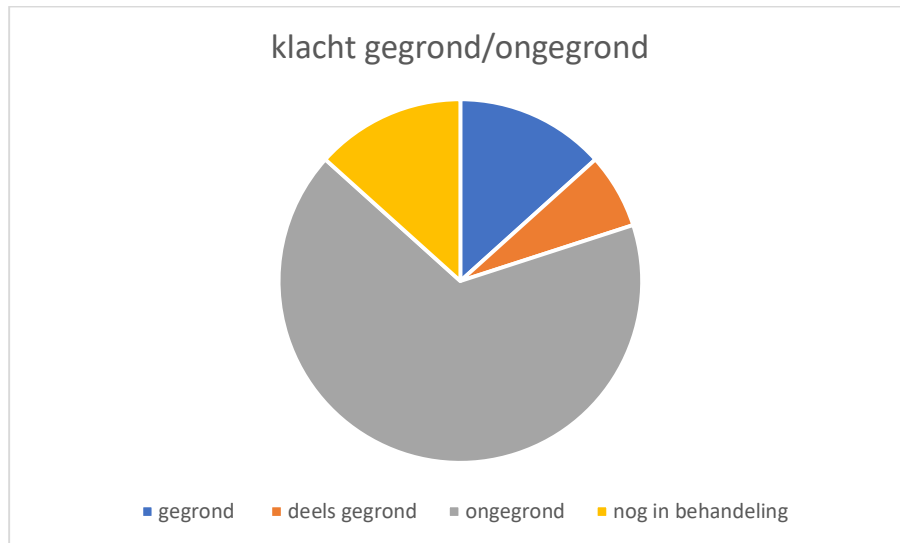
Klachten afkomstig van bewoners uit de gemeente:

Ingediende klachten door bewoners uit de gemeente	
Buren	0
Culemborg	3
Maasdriel	1
Neder Betuwe	3
Tiel	5
West Betuwe	2
West Maas en Waal	0
Zaltbommel	1
Onbekend	
<b>Totaal</b>	<b>15</b>

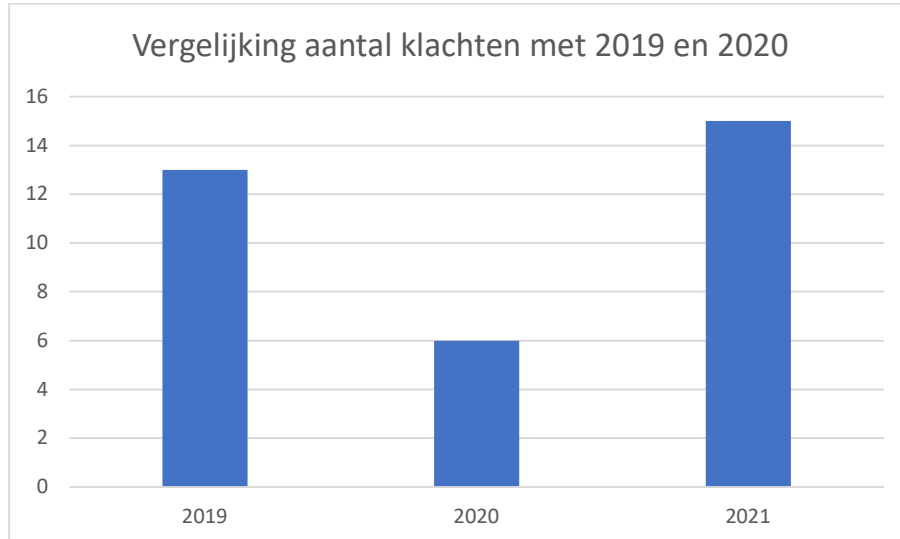
Verdeling tussen de klachten die formeel en informeel zijn afgehandeld.



Verdeling tussen de klachten die gegrond en ongegrond zijn dan wel deels gegrond.



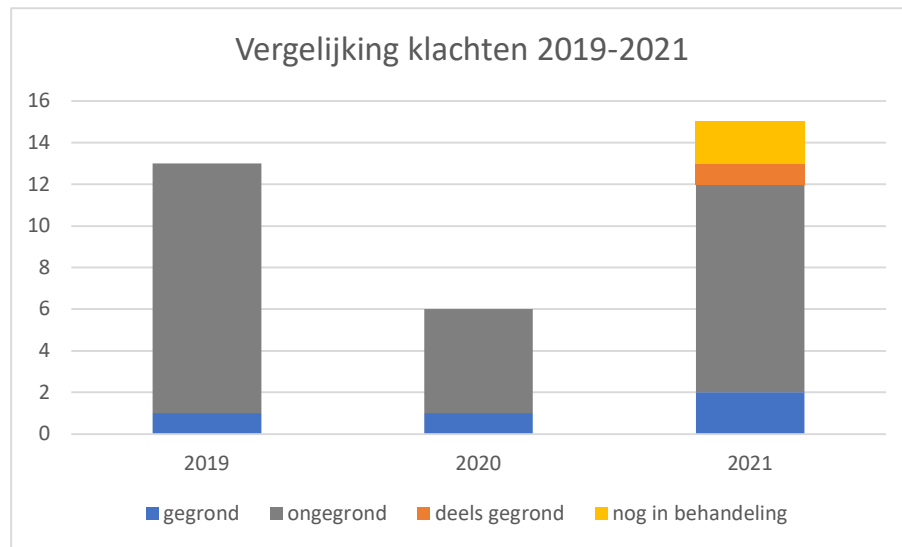
Vergelijking aantal klachten met voorgaande jaren



Ten opzichte van 2020 zijn er meer klachten binnengekomen. Kijkend naar de diversiteit van de klachten kunnen hier geen directe conclusies aan worden verbonden.



## Vergelijking klachten met de voorgaande jaren



## Samenvatting

- Aantal klachten: 15
- Formeel afgehandeld of nog in behandeling: 5
- Informeel afgehandeld: 10
- Er is een toename van het aantal klachten ten opzichte van 2020
- Inhoud klachten: De meeste informele klachten gaan over gedrag van medewerkers. Dit jaar zijn er veel klachten over onheus gedrag medewerkers ten opzichte van bewoners.
- Van de formeel en informeel behandelde klachten waren er 2 gegrond en 1 deels gegrond en 2 nog niet volledig behandeld, dus onbekend. Daarnaast waren er 10 klachten ongegrond.
- Veruit de meeste klachten gaan over onheuse bejegening. De klagers ervaren het optreden van een medewerker als beledigend, onbehoorlijk of onredelijk.

## Verbeterpunt(en) voor de organisatie:

Optimalisering van de klachtenfunctie is een voortdurend punt van aandacht. Door de organisatiewijziging is de informele behandeling van klachten lager in de organisatie gelegd. Dit verdient nog extra aandacht door de registratie te uniformiseren. We doen dit door het stimuleren van kennisuitwisseling tussen betrokken medewerkers.

Door het thuiswerken zijn ontvangstbevestigingen langer blijven liggen. Niet iedere bewoner beschikt over Teams waardoor er een keuze moest worden gemaakt op welke bewoners zoveel mogelijk in overeenstemming met de klachtenregeling konden worden gehoord.

We streven naar een zorgvuldige klachtbehandeling binnen de daarvoor gestelde termijn van 6 weken. Dat lukte afgelopen jaar helaas niet. Dit heeft met name te maken met de organisatiewijziging en Corona. Door dat de organisatiewijziging inmiddels in een ander stadium verkeerd, kan er sneller worden geschakeld.