



Jaaroverzicht Klachtenbehandeling gemeenschappelijke regeling Avri 2023

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 2023	5
Overzicht categorieën	6
Klachten van bewoners uit de gemeente:	6
Verdeling van de klachten die formeel en informeel zijn afgehandeld	7
Verdeling tussen de klachten die gegrond en ongegrond zijn dan wel deels gegrond.....	7
Vergelijking klachten met voorgaande jaren	8
Verbeterpunt(en) voor de organisatie:	9
Overzicht klachten in 2023.....	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).

De klachten betreffen de bejegening van burgers door een medewerker van de gemeenschappelijke regeling Avri of de kwaliteit van geleverde informatie, producten of diensten. 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, niet (geheel) geleegde containers en losliggende stoeptegels 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.

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-/ behandeltijd: 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 2023

In 2023 zijn er 10 klachten ingediend. Twee klachten zijn uiteindelijk niet als klacht beoordeeld. Vier klachten zijn formeel in behandeling genomen en vier klachten zijn informeel opgelost door de teamleiders.

Overzicht categorieën

Avri afdelingen	
Uitvoering (afvalbeheer, milieustraten)	2
Klant en Innovatie (handhaving)	4
Klant en Innovatie (KCC)	2
Beleid	2
Totaal	10

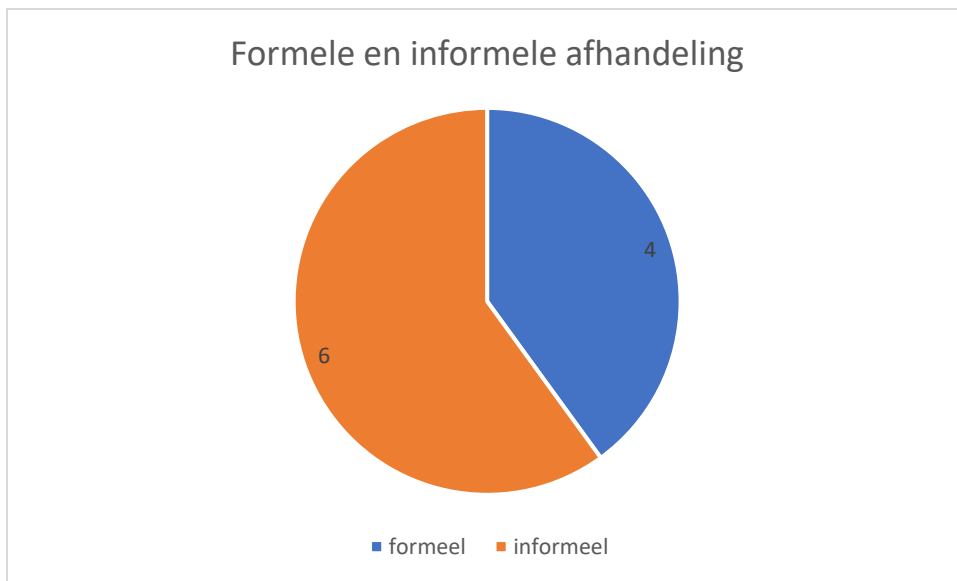
Specificatie Uitvoering (Afval, aard van de klachten)	
Beleid	3
Gedrag /bejegening chauffeurs	2
Gedrag KCC	1
Gedrag/ bejegening medewerkers milieustraat	0
totaal	6

Specificatie Klant en Innovatie (handhaving, aard van de klachten)	
Hondenpoep/bejegening	0
Parkeerboete/bejegening	2
Afval/bejegening	1
Nachtregister	1
Totaal	4

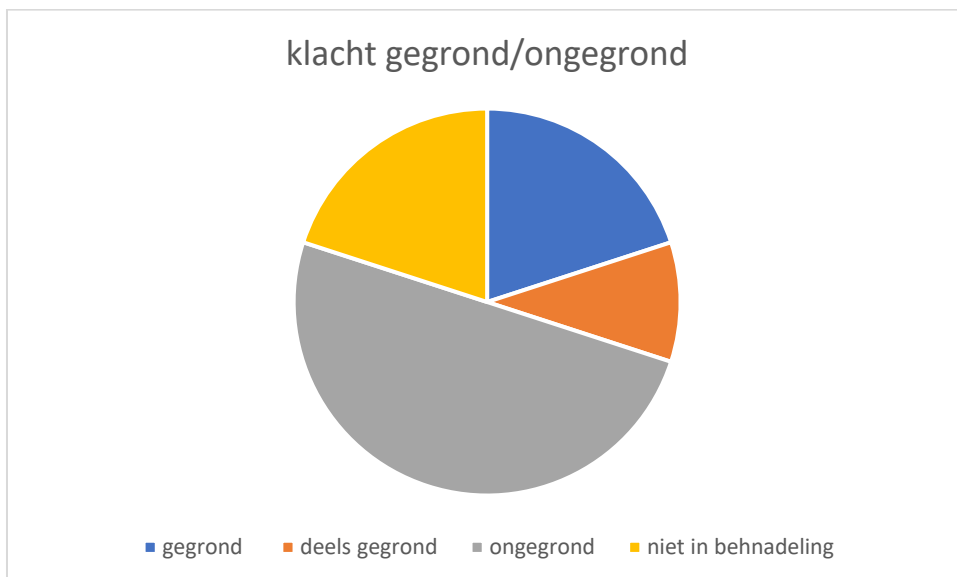
Klachten van bewoners uit de gemeente:

Ingediende klachten door bewoners uit de gemeente	
Buren	0
Culemborg	0
Maasdriel	0
Neder Betuwe	2
Tiel	3
West Betuwe	0
West Maas en Waal	1
Zaltbommel	3
Onbekend	1
Totaal	10

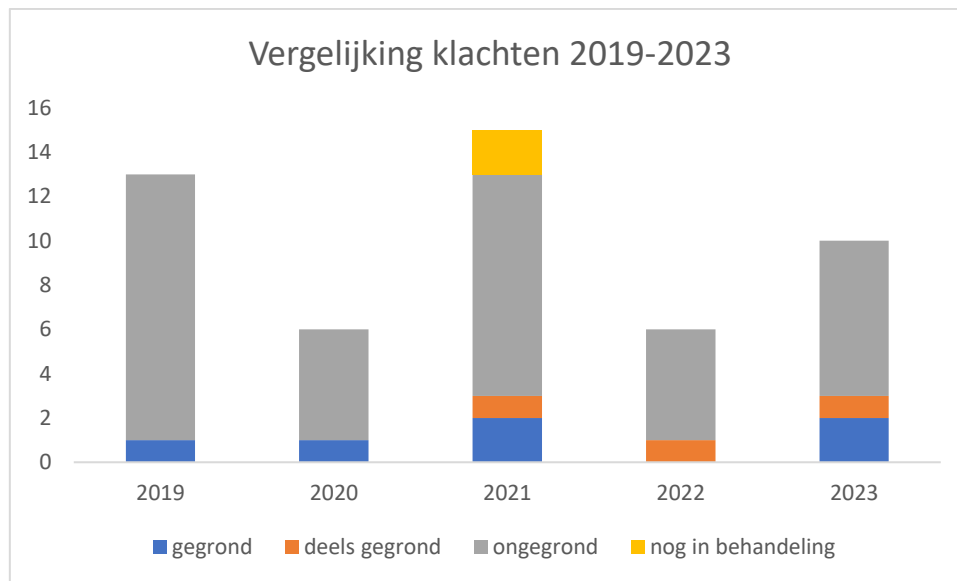
Verdeling van de klachten die formeel en informeel zijn afgehandeld



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



Vergelijking klachten met voorgaande jaren



Samenvatting

- Aantal klachten: 10
- Uiteindelijk niet als klacht in behandeling genomen: 2
- Formeel afgehandeld: 4
- Informeel afgehandeld: 4
- Op verzoek zijn ook alle informele klachten meegenomen in het overzicht. Om die reden is het lastig om de toe of afname van het aantal klachten ten opzichte van 2022 te plaatsen.
- Inhoud klachten: De meeste informele meldingen/klachten gaan over gedrag van medewerkers. Opvallend is dit jaar de onduidelijkheden over de tarieven en de communicatie daarover. Alsmede binnen handhaving over het tonen van de legitimatie.
- Van de formeel en informeel behandelde klachten waren er 2 gegrond en 1 deels gegrond.
- Ook dit jaar gaan de meeste klachten gaan over het gevoel onheus bejegend te zijn. De klagers ervaren het optreden van een medewerker als onbehoorlijk of onredelijk.

Verbeterpunt(en) voor de organisatie:

Optimalisering van de klachtenfunctie is een voortdurend punt van aandacht. Het optimaal profiteren van de inzichten die klachten kunnen bieden vraagt om creativiteit, flexibiliteit en reflectie. De klachtencoördinator is als ambassadeur hiervan telkens op zoek naar manieren die leiden tot een directe verbeterslag. Het doel is daarbij vooral om de waarde van de lerende organisatie over te brengen op de medewerkers in de organisatie. Bij afdelingen waar veel wisselingen zijn in het personeel is dit niet altijd even eenvoudig en lijken dezelfde klachten terug te keren.

Het streven is erop gericht om een klacht snel en naar tevredenheid van de klager af te handelen. Om dit te kunnen realiseren is het van belang dat de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar wederzijds op de hoogte blijven van de voortgang van de behandeling.

Overzicht klachten in 2023

1. Klacht februari 2023 ingediend bij Avri door een inwoner uit Aalst

- a) klacht gericht tegen: medewerker KCC.
- b) aard van de klacht: Inwoner klaagt dat haar kapotte gft-container niet wordt gemaakt maar klaagt feitelijk al jaren over het niet oppakken van klachten en meldingen. Door het KCC wordt aangegeven dat haar adres niet bestaat en daarom er geen opvolging gegeven kan worden op haar meldingen en klachten.
- c) klacht is formeel in behandeling genomen. Klacht is opgepakt door manager Klant en Innovatie.
- d) Klachtencoördinator heeft gebeld met klager en de klacht uitgebreid besproken. Klager is gevraagd of hij wenst dat zijn klacht formeel in behandeling wordt genomen en hij een uitnodiging wenst te ontvangen voor een hoorzitting. Dat wenste klager niet zij wenste alleen dat het probleem wordt opgelost.
- e) Bevindingen: probleem is achterhaald. Postcode en adres kwamen niet overeen. Klacht is gegrond. Klaagster is van het kastje naar de muur gestuurd. Excuses aangeboden.

2 klacht maart 2023 via email door inwoner uit Nieuwaal

- a) klacht gericht tegen medewerker handhaving van de afdeling Klant en Innovatie.
- b) aard van de klacht: niet opvolgen van het herhaaldelijk verzoek om de woning te verlaten en niet tonen legitimatie.
- c) klacht is formeel in behandeling genomen door de Klachtencoördinator en klachten behandelaar, manager Klant & Innovatie.

- d) Klager en diens zoon zijn gehoord.
- e) bevindingen: Klager is niet de bewoner van het pand waar onderzoek nachtregister plaatsvond. klacht is voor zover het betrekking heeft op het niet tonen van legitimatie gegrond. Klacht is ongegrond voor sommatie door klager om woning te verlaten.

3 klacht april 2023 per mail via gemeente Tiel ontvangen van bewoner uit Tiel

- a) klacht gericht tegen medewerker handhaving van de afdeling Klant en Innovatie.
- b) Aard van de klacht: toezichthouder spreekt op denigrerende toon en belerende toon.
- c) Klacht is niet formeel in behandeling genomen.
- d) Senior handhaver heeft contact opgenomen met klager. Toegezegd is dat klacht aan de betreffende handhaver wordt doorspeeld en wordt besproken. Senior handhaver heeft met de betreffende handhaver gesproken.

4 klacht van bewoner uit Dodewaard.

- a) klacht gericht tegen chauffeur van de afdeling Uitvoering.
- b) Aard van de klacht: bewoonster klaagt over chauffeur die in het bijzijn van een kind bewoner de les heeft gelezen.
- c) Klacht is niet formeel in behandeling genomen.
- d) Teamleider heeft klaagster gebeld en aangegeven dat contact zal worden opgenomen met de betreffende chauffeur.

5 Klacht mei 2023 per mail binnengekomen door inwoner uit onbekende gemeente

- a) klacht gericht tegen het niet compenseren van de stakingsdagen in de vorm van een teruggaaf op de afvalstoffenheffing
- b) aard van de klacht: bewoner wenst geldelijke compensatie voor niet ledigen van de mini container tijdens de staking.
- c) Klager wil geen adres geven. Formeel niet te controleren of klager bewoner is van het inzamelgebied van Avri. Klacht is niet in behandeling genomen want is geen gedraging van een medewerker. Bewoner heeft wel diverse reacties ontvangen.
- d) Bevindingen: klacht is niet in behandeling genomen.

6 Klacht september mei 2023 via email door inwoner uit Zaltbommel

- a) klacht gericht tegen: handhaver van de afdeling Klant en innovatie.

- b) aard van de klacht: uitschelden door handhaver en niet identificeren door handhaver.
- c) Klacht is formeel in behandeling genomen door klachtencoördinator en klachtenbehandelaar manager Klant en Innovatie. Klager wenst niet te worden gehoord. Klager heeft wel video beelden toegezonden.
- d) Bevindingen: Klacht is ongegrond. Niet na te gaan of handhaver scheldwoorden heeft gebruikt. Beelden die zijn gezien door klachtencoördinator geven geen indicatie om te vermoeden dat handhaver scheldwoorden heeft gebruikt. Beelden en informatie van handhavers geven aan geen verzoek te hebben ontvangen voor legitimatie.

7 Klacht november 2023 via email van bewoner uit Tiel Klacht gericht tegen medewerker handhaving

- a) Aard van de klacht: niet controleren dat auto met dit kenteken een parkeervergunning heeft en daarom een parkeerboete heeft mogen ontvangen hetgeen veel tijd en energie kost om dit terug te draaien. Onzorgvuldig handelen handhaver.
- b) Klacht is formeel in behandeling genomen door klachtencoördinator en klachtenbehandelaar, manager Klant en innovatie. Klager wenst niet te worden gehoord klacht is voldoende toegelicht.
- c) Bevindingen; klacht is gegrond. Handhaver heeft niet (kunnen) controleren of er een parkeervergunning aanwezig was. Handhaver heeft ten onrechte parkeerboete uitgeschreven. Handhaver heeft parkeerboete bij OM terug laten draaien.

8 klacht bewoner van Tiel over uitleg tekst gemengd bouw en sloopafval.

- a) Bewoner vindt tekst op internet niet duidelijk en vindt dat hij te veel heeft betaald en daarom tekort is gedaan.
- b) Aard van klacht: Tekst op intranet is onduidelijk en voor meerdere interpretatie vatbaar.
- c) Klacht is beoordeeld door afdeling communicatie en klachtencoördinator. Klacht is niet formeel in behandeling genomen. Tekst is duidelijk en niet voor meerdere uitleg vatbaar.

9 klacht over gedraging chauffeur van de afdeling Uitvoering door bewoner van Ochten

- a) Bewoner heeft belader aangesproken op niet ledigen van container. Waarbij belader aangeeft het met de chauffeur te bespreken.

- b) Chauffeur en belader negeren verzoek van bewoner. Bewoner is boos omdat zij geen terugkoppeling heeft gekregen op haar vraag en door chauffeur en belader is genegeerd.
- c) Klacht is niet formeel in behandeling genomen. Klager wenst teruggebeld te worden door teamleider. Teamleider heeft klager teruggebeld en excuses aangeboden.

10 klacht bewoner van Alphen over gevolgen staking en niet ophalen restafval

- a) Klacht over niet ophalen restafval tijdens staking en geen passend alternatief bieden.
- b) Klacht is formeel niet in behandeling genomen. Bewoner heeft alternatieven aangereikt gekregen. KCC en communicatie hebben uitgebreid met bewoner gecorrespondeerd.