



# **Jaaroverzicht Klachtenbehandeling gemeenschappelijke regeling Avri 2022**

<b>Auteur</b>	Avri
<b>Versie</b>	1
<b>Datum</b>	Maart 2023

## Inhoud

Inleiding .....	3
Hoe komen klachten binnen? .....	3
Uitingen van ongenoegen.....	3
Jaarlijks verslag van de klachtenbehandeling .....	4
Wijze van afdoening van klachten .....	4
De verdeling van de klachten in categorieën .....	5
Toelichting oordeel klacht.....	5
Aantal klachten in het jaar 2022 .....	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 .....	7
Verbeterpunt(en) voor de organisatie:.....	8
Afwikkeling klachten ingediend in 2021 .....	9
Overzicht klachten in 2022 .....	10

## 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 geregistreeerde 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, niet ( geheel ) gelegeerde 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 klachtenbehandeling 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-/ 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 2022

In 2022 zijn er 6 klachten behandeld waarvan er 2 eind 2021 zijn ingediend. Van de 6 klachten zijn er twee formeel behandeld en vier informeel.

## Overzicht categorieën

<b>Avri afdelingen</b>	
Uitvoering (afvalbeheer, milieustraten)	4
Klant en Innovatie (handhaving)	2
Overig	0
<b>Totaal</b>	<b>6</b>

<b>Specificatie Uitvoering (Afval, aard van de klachten)</b>	
Beleid	
Gedrag /bejegening chauffeurs	3
Gedrag/ bejegening medewerkers milieustraat	1
<b>Totaal</b>	<b>4</b>

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

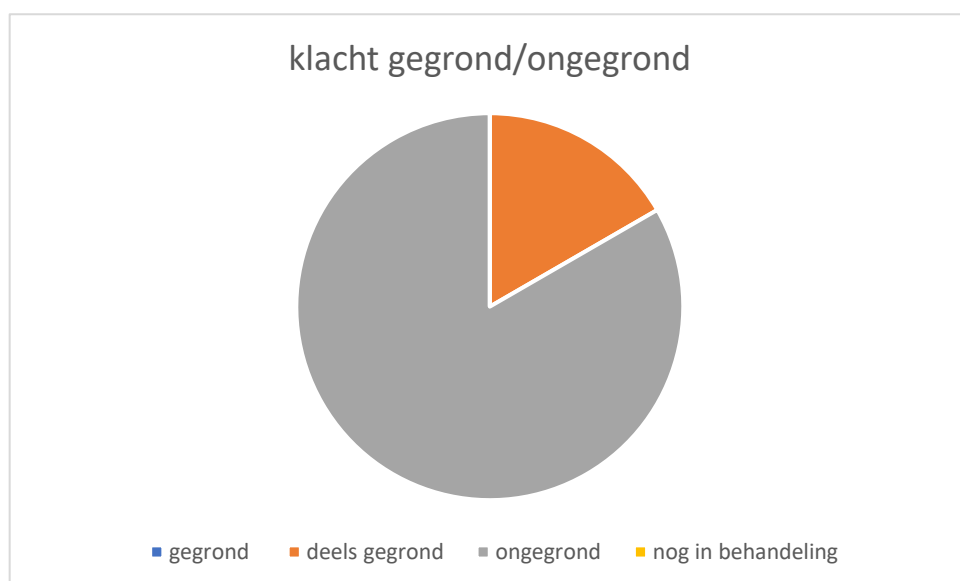
## Klachten van bewoners uit de gemeente:

<b>Ingediende klachten door bewoners uit de gemeente</b>	
Buren	0
Culemborg	0
Maasdriel	1
Neder Betuwe	1
Tiel	2
West Betuwe	1
West Maas en Waal	1
Zaltbommel	0
Onbekend	0
<b>Totaal</b>	<b>6</b>

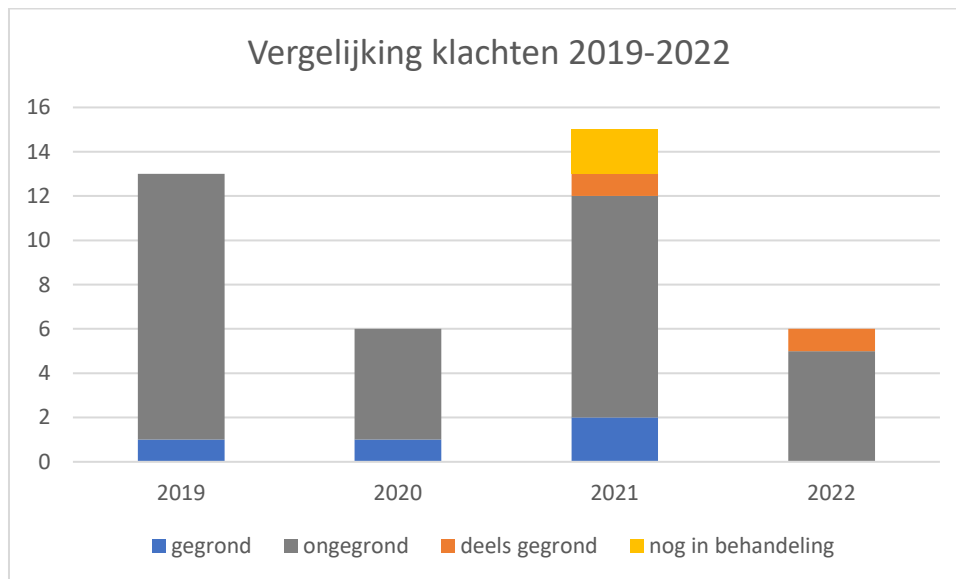
## Verdeling van de klachten die formeel en informeel zijn afgehandeld



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



## Vergelijking klachten met voorgaande jaren



## Samenvatting

- Aantal klachten: 6
- Formeel afgehandeld: 2
- Informeel afgehandeld: 4
- Er is een afname van het aantal klachten ten opzichte van 2021.
- Inhoud klachten: De meeste informele meldingen/klachten gaan over gedrag van medewerkers. Dit jaar geen nieuwe klachten over boa's.
- Van de formeel en informeel behandelde klachten waren er 0 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 verbetering. Het doel is daarbij vooral om de waarde van de lerende organisatie over te brengen op de medewerkers in de organisatie. Op bepaalde afdelingen heeft dit al tot een afname van





klachten geleid maar op een aantal afdelingen is het niet gelukt om de medewerkers hier voldoende bij te betrekken.

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 klachtcoördinator en de klachtbehandelaar wederzijds op de hoogte blijven van de voortgang van de behandeling. Aanbevolen wordt dat klachtenbehandelaar en klachtcoördinator elkaar gedurende de behandeling regelmatig op de hoogte stellen van de laatste stand van zaken in dit proces. Hier dient nog verbetering in te komen.

## Afwikkeling klachten ingediend in 2021

Twee klachten die in 2021 zijn ingediend zijn in 2022 afgewikkeld en om die reden hier opgenomen.

1 Klacht via email ingediend bij de gemeente Tiel door een inwoner uit Tiel.

- a) Klachten gericht tegen boa.
- b) Aard van de klacht: klager ervaart onheus en intimiderend gedrag en bejegening door drie boa's.
- c) Klacht formeel in behandeling genomen door de manager Klant en innovatie en de klachten coördinator. De klacht is besproken met de leidinggevende en de betrokken medewerkers.
- d) Bevindingen: klacht ongegrond.
- e) Bevindingen: brief gestuurd aan klager.
- f) Aanbevelingen: niet met drie boa's op een melding afgaan. De klacht heeft bijgedragen aan verbetering van het werkproces.

2. Klacht ingediend per emailbericht bij de gemeente Neder Betuwe door bewoner Neder-Betuwe.

- a) Klacht gericht tegen boa.
- b) Aard van de klacht: bewoner ervaart dat jegens haar en haar partner door een boa op kleinere wijze en met stemverheffing is gesproken.
- c) Klacht formeel in behandeling genomen door de manager Klant en Innovatie en de klachtcoördinator. Klaagster is gehoord en boa's zijn gehoord.
- d) Bevindingen: klacht is deels gegrond. Boa heeft zich niet kleinerd uitgelaten jegens bewoner. Boa heeft wel met stemverheffing gesproken. Aan klager is een brief gestuurd en schriftelijk excuses aangeboden.

## Overzicht klachten in 2022

### 1. Klacht september 2022 ingediend bij de gemeente Tiel door een inwoner uit Tiel.

- a) Klacht gericht tegen: medewerker milieustraat.
- b) Aard van de klacht: Inwoner klaagt dat de medewerker van de milieustraat op een autoritaire toon tegen klager spreekt. Inwoner ervaart door de medewerker van de milieustraat een misplaats machtsvertoon en geen klantgerichtheid.
- c) Klacht is niet formeel in behandeling genomen. Klacht is opgepakt door de Teamleider Uitvoering. Teamleider heeft betreffende medewerker gesproken.

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 hij wenste alleen dat een kopie van het verslag tussen de klachtencoördinator en klager aan de teamleider uitvoering en de medewerker wordt doorgezonden.

- d) Bevindingen: terugkoppeling verslag klager en klachtencoördinator aan de teamleider. Klager geeft aan tevreden te zijn met de afhandeling van de klacht.

### 2 Klacht mei 2022 via email door inwoner uit Maasbommel.

- a) Klacht gericht tegen chauffeur.
- b) Aard van de klacht: geen coöperatieve houding chauffeur.
- c) Klacht is informeel in behandeling genomen door de teamleider Uitvoering. Klager wilde geen formele klacht indienen.
- d) Navraag bij de chauffeur leerde dat klager 2 zakken luiers in de de plastic container had geplaatst waardoor de chauffeur de beslissing heeft genomen de container niet te legen. Ook niet nadat klager aangaf de zakken te willen verwijderen.
- e) Bevindingen: klacht is ongegrond.

### 3 Klacht mei 2022 mondeling binnengekomen door inwoner uit gemeente Maasdriel.

- a) Klacht gericht tegen chauffeur.
- b) Aard van de klacht: Hard rijden in een woonwijk met veel kinderen.
- c) Klager wil geen formele behandeling van zijn klacht. Om die reden is de klacht informeel in behandeling genomen door teamleider Uitvoering.
- d) Bevindingen: chauffeur is op gedrag aangesproken.



4 Klacht mei 2022 via email door inwoner uit West-Betuwe.

- a) Klacht gericht tegen: chauffeur.
- b) Aard van de klacht: bewoner spreekt chauffeur en bijrijder aan dat de geleegde containers zijn omgevallen en terecht zijn gekomen in de plantenbedden. Een van de twee chauffeurs reageert hier naar de bewoner zeer onbeleefd op. Bewoner wil terugkoppeling op het gedrag van de chauffeur niet op de ongevallen containers.
- c) Teamleider heeft gebeld met de bewoner en contact opgenomen met de chauffeur.
- d) Bewoner wil geen formele klacht indienen.