



Jaaroverzicht Klachten Avri 2019

Auteur	Avri
Versie	1
Datum	Februari 2020

Jaaroverzicht Klachten Avri 2019

1. Inleiding

De klachtencoördinator brengt via de directeur / secretaris DB jaarlijks aan het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter verslag uit over de behandelde klachten.

De verantwoordelijkheid voor het afhandelen van klachten ligt waar mogelijk bij de desbetreffende afdeling. Dit geldt vooral voor eenvoudige klachten. Snel contact openen 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) reagerende, onheuse bejegening door een ambtenaar of medewerker.

2. 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 jegens 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

3. Klachtenoverzicht

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 klachtenregeling. 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. Zij bewaakt de termijn van behandeling, aard van de klacht, en de kwaliteit van het antwoord.

4. Wijze van afdoening van klachten

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 klachtenregeling.

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. Zij bewaakt de termijn van behandeling, aard van de klacht, en de kwaliteit van het antwoord.

5. De inhoud van de klachten

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.

6. 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.

7. Invoeren omgekeerd inzamelen

In 2019 is het omgekeerd inzamelen ingevoerd bij de meeste inwoners van de acht gemeente waarvoor Avri werkzaam is. Dit heeft bij de bewoners veel vragen opgeleverd. Hierdoor is het KCC overbelast geraakt waardoor de respons tijd langer dan normaal en wenselijk is, heeft geduurd. Bewoners hebben om die reden gebruikt gemaakt van het formulier op de website dat toen nog klachtenformulier heette. Aangezien de meeste meldingen geen klachten betroffen, is het formulier op de website aangepast.

De website vermeldt nu duidelijk zichtbaar middels een button dat mededingen over de werking of het niet werken van de ondergrondse container kan worden gemeld. De website vermeldt onderaan haar pagina de klachtenregeling van Avri.

8. Aantal klachten

In 2019 zijn er 13 officiële klachten ingediend. Daarnaast waren er 10 meldingen die te maken hadden met de invoering van het omgekeerd inzamelen die door de drukte bij het KCC door de klachtencoördinator in behandeling is genomen, de bewoners hadden in deze gevallen geen behoefte om de formele of informele klachtenprocedure te doorlopen. Doordat de mensen gebruik maakten van het klachtenformulier dat op de website kon worden ingevuld, zijn deze meldingen als klacht in behandeling genomen. Deze zijn wel in dit overzicht meegenomen omdat zij door de klachtencoördinator zijn afgewikkeld. Dit is eenmalig geweest en deze meldingen zullen in het vervolg door het KCC worden afgewikkeld.

Overzicht

Avri afdelingen

Afval	3
Handhaving	8
Bereikbaarheid/communicatie	1
Overig	1
<i>Totaal</i>	13

Afval, aard van de klachten

Omwisselen containers	2
Beleid	1
<i>Totaal</i>	3

Handhaving, aard van de klachten

Hondenpoep/bejegening	2
Parkeerboete/bejegening	2
Afval/bejegening	1
Overig/bejegening	3
<i>Totaal</i>	8

Gemeenten

Buren	
Culemborg	
Maasdriel	1
Neder Betuwe	
Tiel	7
West Betuwe	3
West Maas en Waal	
Zaltbommel	1
Onbekend	1
Totaal	13

Samenvatting

- Aantal klachten: 13 (23)
- Formeel afgehandeld: 9
- Informeel afgehandeld: 4
- Toe of afname: dit is het eerste Jaaroverzicht Klachten Avri. Het is dus niet mogelijk een vergelijk te maken.
- Inhoud klachten: De meeste formele klachten gaan over (vermeend) klachtwaardig gedrag van toezichhouders en boa's. Een ander deel betreft klachten over parkeren en hondenpoep (parkeerbonnen en strafbeschikkingen)
- De meeste informele klachten gingen over het invoeren van het omgekeerd inzamelen en de communicatie hierover. Omdat de scheidslijn tussen klacht en melding in dit geval erg dun is, is met het KCC afgesproken deze versneld bij de klachten coördinator neer te leggen.
- Van de inhoudelijk behandelde klachten was er 1 (gedeeltelijk) gegrond. Daarnaast waren er 11 klachten ongegrond waarvan in 1 geval het wel een verbeterpunt in de afhandeling heeft opgeleverd. In 1 geval was de (on)gegrondheid niet vast te stellen.

Nationale Ombudsman

Er is een telefoontje geweest van de ombudsman over een klacht die zij hebben ontvangen. Deze klager had echter niet het formele traject bij Avri doorlopen en om die reden heeft de ombudsman de klacht niet in behandeling genomen.

**Reeds ingevoerde verbeteringen**

1. De website is aangepast waardoor het voor bewoners inzichtelijker is geworden of er sprake is van een melding of een klacht.
2. Het klachtenformulier is nu voor bewoners beschikbaar via de website.
3. Het KCC is geïnformeerd en geïnstrueerd om bewoners nog beter te informeren over de mogelijkheden van de klachtenregeling.
4. Met de indiensttreding van een jurist bij Avri, heeft Avri een vaste klachtencoördinator gekregen. Zij bewaakt tijdige afhandeling van de klachten door de organisatie.

Verbeterpunt(en) voor de organisatie:

1. Eenvoudige vragen snel(ler) beantwoorden. Ten aanzien van meer ingewikkelde vragen kan de organisatie in bepaalde gevallen duidelijker communiceren over wat een bewoner mag verwachten voor wat betreft de snelheid en de wijze van beantwoording. Hierover worden afspraken gemaakt met het Klant Contact Centrum.
2. De doorlooptijd van een formele klacht dient in veel gevallen sneller te verlopen. Er is nu afgesproken dat alle klachten direct door gezet worden naar de interne klachtencoördinator (jurist Avri), die voor tijdige afhandeling zorgt.