



Jaaroverzicht Klachtenbehandeling gemeenschappelijke regeling Avri 2024

Inhoud

Inleiding.....	3
Hoe komen klachten binnen?	3
Uitingen van ongenoegen	3
Jaarlijks verslag van de klachtenbehandeling	4
Wijze van afdoening van klachten	4
Toelichting oordeel klacht.....	4
Aantal klachten in het jaar 2024	5
Overzicht categorieën	5
Klachten van inwoners uit de gemeente:	5
Verdeling van de klachten die formeel en informeel zijn afgehandeld	6
Verdeling tussen de klachten die gegrond en ongegrond zijn	6
Vergelijking klachten met voorgaande jaren	7
Overzicht klachten in 2024.....	8

Inleiding

Een bestuursorgaan moet op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zorgdragen voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten en heeft 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 en medewerkers door een medewerker van de gemeenschappelijke regeling Avri of de kwaliteit van geleverde informatie, producten of diensten. Meldingen van inwoners 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. Tenslotte heeft het ook een preventief effect: om klachten te voorkomen 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.

De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het algemeen bestuur verslag uit over de behandelde klachten.

Hoe komen klachten binnen?

De meeste klachten komen via e-mail binnen en via de website, maar het is ook mogelijk schriftelijk een klacht in te dienen of persoonlijk door contact met het Klantcontactcentrum.

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 worden. Hierop is het wettelijk regime van de Awb niet van toepassing.

Dit jaaroverzicht 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. Deze brengt jaarlijks een eigen jaarverslag uit.

Registratie van schriftelijke en mondelinge klachten vindt centraal plaats door de klachtencoördinator.

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.

Toelichting oordeel klacht

De behandeling van een klacht kan de volgende drie oordelen opleveren:

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

Een ongegronde 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 verder in behandeling: Om diverse reden kan de klacht niet verder in behandeling zijn genomen. Dit jaar is dit een aantal keer gebeurd omdat diegene waarover geklaagd werd niet meer werkzaam was bij Avri.

Aantal klachten in het jaar 2024

In 2024 zijn er acht klachten ingediend. Zes klachten zijn formeel in behandeling genomen, een klacht is informeel in behandeling genomen en een klacht is uiteindelijk niet in behandeling genomen.

Overzicht categorieën

Avri teams	
Uitvoering (afvalbeheer, milieustraten)	1
Klant en Innovatie (handhaving)	6
Klant en Innovatie (KCC)	1
Totaal	8

Klachten van inwoners uit de gemeente:

Ingediende klachten door inwoners uit de gemeente	
Buren	0
Culemborg	0
Maasdriel	0
Neder-Betuwe	1
Tiel	1
West Betuwe	1
West Maas en Waal	
Zaltbommel	5
Onbekend	
Totaal	8

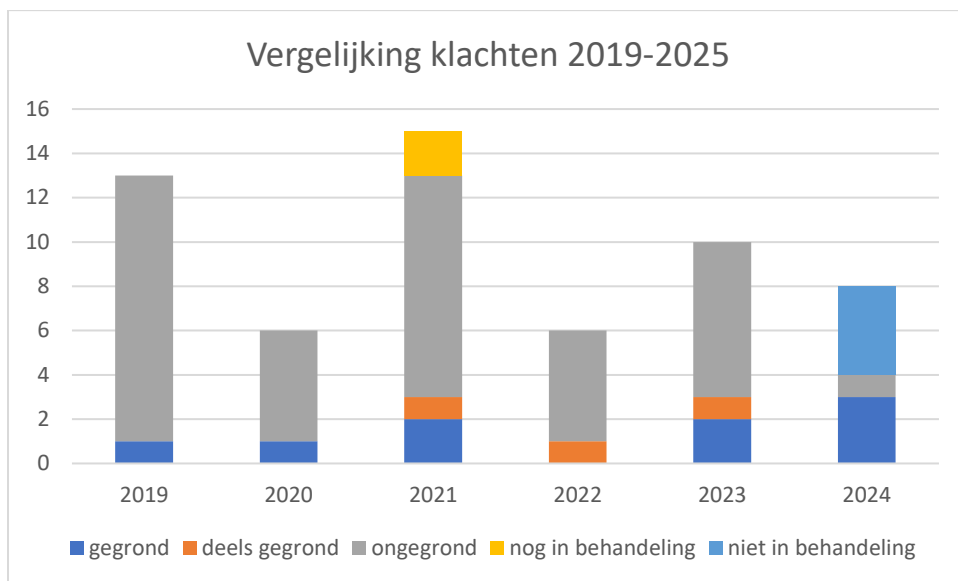
Verdeling van de klachten die formeel en informeel zijn afgehandeld



Verdeling tussen de klachten die gegrond en ongegrond zijn



Vergelijking klachten met voorgaande jaren



Samenvatting

- Aantal klachten 2024: 8
- Uiteindelijk niet als klacht in behandeling genomen: 1
- Formeel afgehandeld: 6
- Informeel afgehandeld: 1
- 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 informele behandelde klachten waren er 3 gegrond en 1 ongegrond. Vier klachten zijn uiteindelijk niet verder in behandeling genomen. Drie daarvan betreffen klachten over een medewerker die Avri voortijdig heeft verlaten. En in het geval van één klacht is er door klager niet meer gereageerd op de oproep om de klacht toe te lichten.
- Ook dit jaar gaan de meeste klachten over het gevoel onheus bejegend te zijn.

Verbeterpunt(en) voor de organisatie

Registreren van alle klachten binnen Avri. Avri is inwonersgericht en lost veel meldingen op. Soms valt daar ook een klacht onder. Deze staat dan als zodanig niet geregistreerd.

Het streven voor 2025 is verbetering van de registratie.

Overzicht klachten in 2024

1. Klacht januari 2024 ingediend bij Avri door een medewerker tegen een medewerker

- a) Klacht gericht tegen: medewerker van de afdeling Uitvoering.
- b) Aard van de klacht: ongewenste omgangsvormen.
- c) Klacht is formeel in behandeling genomen. Klacht is opgepakt door manager Uitvoering.
- d) Klachtencoördinator en klachtenbehandelaar hebben klager en medewerker waarover geklaagd is uitgebreid besproken.
- e) Bevindingen: klacht is gegrond werknemer heeft ongepast gedrag naar werknemer vertoond. Werknemer is aangesproken en werknemer is tijdelijk op een andere afdeling geplaatst en heeft hulp gekregen.

2. Klacht januari 2024 via e-mail door inwoner uit Ochten (gemeente Neder-Betuwe)

- a) Klacht gericht tegen: medewerkster KCC van de afdeling Klant en innovatie.
- b) Aard van de klacht: verkeerd voorgelicht door een medewerkster van het KCC over de gemaximeerde hoeveelheid chemisch afval die een inwoner bij een milieustraat mag aanleveren.
- c) Klacht is formeel in behandeling genomen door klachtencoördinator en klachtenbehandelaar manager Bedrijfsvoering.
- d) Klager is gehoord.
- e) Bevindingen: Klacht is gegrond. Vanwege de foutieve verstrekte informatie heeft de inwoner niet de juiste afweging kunnen maken. Passende oplossing geboden.

3. Klacht mei 2024 via e-mail door inwoner uit Zaltbommel

- a) Klacht gericht tegen: twee werknemers van de afdeling Uitvoering.
- b) Aard van de klacht: urineren tegen de haag van de inwoner.
- c) Klacht is formeel in behandeling genomen. Er is contact geweest met klager en toegezegd dat werknemers worden aangesproken.
- d) Klager wilde niet worden gehoord. Klacht is voldoende duidelijk, terugkoppeling is niet nodig.
- e) Bevindingen: klacht is gegrond. Betreffende medewerkers zijn door de teamleider aangesproken op hun gedrag en terugkoppeling in het team.

4. Klacht juni 2024 e-mail van inwoner uit Zaltbommel

- a) Klacht gericht tegen medewerker toezicht en handhaving van de afdeling Klant en Innovatie.
- b) Aard van de klacht: inwoner klaagt over gedrag van handhaver bij de inwoner aan de deur.
- c) Klacht is formeel in behandeling genomen.
- d) Helaas hebben manager Klant en Innovatie en klachtencoördinator geen contact met klaagster kunnen krijgen.
- e) Klacht niet verder in behandeling genomen.

5. Klacht juli 2024 via Bedrijfsvoeringsorganisatie West- Betuwe

- a) Klacht gericht tegen medewerker Toezicht en Handhaving van de afdeling Klant en Innovatie door inwoner West Betuwe
- b) Aard van de klacht: gebrek aan tijdige handhaving (binnen 48 uur) van geparkeerde auto's in zijn straat alsmede klacht over het niet kunnen melden van een klacht of melding op de website van Avri.
- c) Klacht is niet formeel in behandeling genomen. Klacht is wel door teamleider Handhaving en klachtencoördinator opgepakt.
- d) Klager is door de teamleider en door de klachtencoördinator gebeld.
- e) Bevindingen: klager is schriftelijk medegedeeld dat er wordt gehandhaafd maar niet altijd binnen 48 uur en hier ook geen verplichting toe bestaat. Klager is per e-mail er op gewezen dat op de website desgewenst wel degelijk een klacht of melding over handhaving kan worden achtergelaten.

6. Klacht augustus 2024 per e-mail ontvangen van inwoner uit Zaltbommel

- a) Klacht gericht tegen medewerker Toezicht en Handhaving van de afdeling Klant en Innovatie.
- b) Aard van de klacht: handhaver vraagt om identiteitsbewijs omdat er sprake zou zijn van een overtreding. Klager heeft dat niet op eerste verzoek afgegeven en medewerker Toezicht en Handhaving zou hebben aangegeven inwoner staande te willen houden.
- c) Klacht is niet formeel in behandeling genomen.
- d) Teamleider Handhaving heeft contact opgenomen met klager. Toegezegd is dat klacht aan de betreffende handhaver wordt doorgespeeld en wordt besproken. Teamleider heeft met de betreffende medewerker Toezicht en Handhaving gesproken. Inwoner heeft schriftelijk bericht over wijze van afwikkeling ontvangen.

7. Klacht van inwoner uit Zaltbommel

- a) Klacht augustus 2024 gericht tegen medewerker van Toezicht en Handhaving van de afdeling Klant en Innovatie.
- b) Aard van de klacht: inwoner klaagt dat hij een boete heeft gekregen voor belediging van een ambtenaar in functie terwijl het geen belediging was. Medewerker Toezicht en Handhaving vraagt om ID en klager vraagt ook om ID-bewijs. ID-bewijs wordt niet gegeven. Inwoner stelt dat medewerker van Toezicht en Handhaving hem heeft geduwd. Inwoner heeft aangifte gedaan bij de politie.
- c) Klacht is formeel in behandeling genomen.
- d) Klachtencoördinator heeft klager gesproken op het moment dat medewerker van toezicht en handhaving niet meer werkzaam is voor Avri.
- e) Klager ziet geen nut meer in verdere behandeling van de klacht maar trekt deze niet in. Aangifte loopt nog wel tegen de ex- medewerker van Toezicht en Handhaving. Klacht is uitgebreid besproken in het team van Toezicht en Handhaving met name over het op verzoek tonen van een ID-bewijs.

8. Klacht mondeling ingediend in september 2024 door een medewerker gericht tegen een medewerker van de afdeling Toezicht en Handhaving van de afdeling Klant en Innovatie.

- a) Klacht van een medewerker van Toezicht en Handhaving gericht tegen werknemer van Toezicht en Handhaving van Klant en Innovatie.
- b) Aard van de klacht: klaagt over gedrag van werknemer omdat werknemer niet empathisch zou hebben gereageerd en op intimiderende wijze zou hebben gesproken.
- c) Klacht is formeel in behandeling genomen
- d) Klachtencoördinator en klachtenbehandelaar hebben klager en werknemer waarover geklaagd is uitgebreid gesproken. Niet is vast te stellen of er empathisch is gereageerd aangezien dit onvoldoende objectief is vast te stellen en meer gestoeld is op hoe iemand dit heeft ervaren. Wel kunnen vaststellen dat de werknemer op luide toon kan praten en dit als onprettig kan worden ervaren.
- e) Klacht is ongegrond.