

Besluit van het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Avri houdende klachten Regeling Klachtbehandeling Avri

Het Dagelijks bestuur en de voorzitter van de Gemeenschappelijke regeling Avri;

ieder voor zover het de eigen bevoegdheden op grond van hoofdstuk 9 van de Awb betreft;

overwegende dat:

- Avri zorg wil dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van de bestuursorganen en personen die onder verantwoordelijkheid van de bestuursorganen werkzaam zijn;
- het wenselijk is een procedure af te spreken voor de zorgvuldige behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten binnen de organisatie;
- deze regeling een aanvulling is op de bevoegdheden voor het dagelijks bestuur die voortkomen uit hoofdstuk 9 van de Awb;

besluiten vast te stellen:

de Regeling klachtbehandeling Avri;

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

Avri: het openbaar lichaam Avri;

Awb: Algemene wet bestuursrecht;

behandelaar: de medewerker die in overleg met de klachtencoördinator de klacht behandelt;

directeur: de directeur van de gemeenschappelijke regeling Avri;

hoorzitting: de behandeling van de klacht zoals bedoeld in artikel 9:10 Awb;

klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid zoals bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb over gedragingen van een bestuursorgaan of over personen werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan in de uitoefening van hun functie.

klachtencoördinator: medewerker belast met registratie, bewaking voortgang klachtbehandeling en opstellen jaarverslag;

klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;

voorzitter: de voorzitter van het algemeen bestuur en dagelijks bestuur.

Artikel 2. Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb.
2. Deze regeling is eveneens van toepassing op anonieme klachten.

Artikel 3. Indienen van klachten

Een klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend.

Artikel 4. Behandeling

1. Klachten worden, met inachtneming van de gestelde regels uit hoofdstuk 9 van de Awb, behandeld volgens deze regeling en daarbij behorende toelichting.
2. Mondelinge klachten worden via de informele aanpak afgehandeld.
3. In overleg tussen de klachtencoördinator en de behandelaar wordt bekeken of een schriftelijke klacht zich leent voor een informele aanpak.
4. Indien de klager na het informeel contact aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigd de behandelaar dit aan de klager. Indien de klager niet tevreden is na het informeel contact, zal alsnog de klacht via de formele procedure worden afgehandeld.

Artikel 5. Aanwijzen klachtencoördinator

De directeur is bevoegd tot het benoemen van de klachtencoördinator.

Artikel 6. Taken klachtencoördinator

1. De klachtencoördinator heeft de volgende taken en bevoegdheden:
 - a. het registreren van klachten.
 - b. het bepalen wie de behandelaar als bedoeld in artikel 7 is.
 - c. het bewaken van de voortgang van de behandeling van de klacht.

- d. het opstellen van het jaarverslag als bedoeld in artikel 8.
2. In afwijking van het eerste lid onder b kan de klachtencoördinator besluiten zelf als behandelaar op te treden.

Artikel 7. Taken behandelaar

1. De medewerker die door de klachtencoördinator als behandelaar is aangewezen heeft de volgende taken en bevoegdheden:
 - a. het in overleg met de klachtencoördinator behandelen van de klacht.
 - b. het contact onderhouden met de klager.
 - c. het horen van de klager en hier een verslag van maken.
 - d. het opstellen van een brief ter afhandeling van de klacht.
2. De behandelaar mag niet zelf betrokken zijn bij de gedraging waar de klacht tegen is gericht.

Artikel 8. Jaarverslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan het Algemeen bestuur, Dagelijks bestuur en de voorzitter verslag uit over de behandelde klachten.
2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat in behandeling is genomen, een weergave van de afhandeling van de klachten en de eventueel getroffen maatregelen naar aanleiding van de klachten.

Artikel 9. Mandaat

1. Het dagelijks bestuur en de voorzitter mandateren de bevoegdheid tot het afhandelen van een klacht aan de manager van het betreffende team als de klacht is gericht op een gedraging van een medewerker uit dat team.
2. Het algemeen bestuur en dagelijks bestuur mandateren de bevoegdheid tot afhandelen van een klacht aan de voorzitter als de klacht is gericht tegen een gedraging van een manager, de secretaris of een lid van het algemeen bestuur of dagelijks bestuur of een lid van een commissie als bedoeld in artikel 25 van de Wet gemeenschappelijke regelingen.

Artikel 10. Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na de dag van bekendmaking.
2. De Regeling klachtbehandeling Regio Rivierenland is met ingang van de dag bedoeld in het eerste lid niet langer van toepassing op Avri.

Artikel 11. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling klachtbehandeling Avri.

Vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur van 9 april 2018

*De voorzitter,
L. Verspuij*

*De voorzitter van het dagelijks bestuur,
L. Verspuij*

*de secretaris van het dagelijks bestuur
E.J. de Vries*

Toelichting Regeling klachtbehandeling Avri

Inleiding

Avri streeft ernaar in alle gevallen - mondeling en schriftelijk ingediende klachten - de klacht op een zo kort mogelijke termijn naar tevredenheid van de klager af te doen. Ook probeert zij om de gedraging waarover wordt geklaagd, indien daartoe aanleiding bestaat zo snel mogelijk te corrigeren en een voorlopig oordeel uit te spreken over de gedraging. Deze regeling beschrijft de wijze van afhandeling van klachten binnen Avri en betreft minimale vereisten. Het staat de behandelaar van een klacht in overleg met de klachtencoördinator vrij om daarin verder

te gaan. Denk bijvoorbeeld aan het uitnodigen van een klager voor een gesprek i.p.v. het voorgeschreven telefonisch contact.

Toelichting per artikel

Artikel 1 - Begripsbepaling

Dit artikel geeft een uitleg over de gebruikte begrippen in de regeling.

Artikel 2 - Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb. Deze regeling ziet niet op meldingen inzake afvalinzameling, openbare ruimte of toezicht en handhaving, zoals bijvoorbeeld meldingen dat een container niet is opgehaald of meldingen over verkeerde geparkeerde voertuigen.

In het tweede lid van dit artikel is verduidelijkt dat ook anonieme klachten in behandeling worden genomen.

Artikelen 3 en 4 - Indienen van klachten en behandeling

Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat regels over de behandeling van klachten door bestuursorganen. De Awb stelt procedurele voorschriften voor schriftelijk ingediende klachten (artikel 9:4 Awb). Het bevat minimumeisen voor een goede behandeling door bestuursorganen van klachten over overheidsoptreden. De minimumeisen bieden een voldoende voorziening voor behoorlijke klachtbehandeling zodat aanvullende regels niet nodig zijn. Bestuursorganen houden echter de vrijheid om extra voorschriften in eigen regelingen op te nemen, in het bijzonder als deze extra waarborgen voor de burger bevatten. Volgens de regering moet wel terughoudendheid worden betracht met aanvullende regels.

Mondelinge klachten

In de Awb zijn geen voorschriften opgenomen voor de afhandeling van mondeling (telefonisch) ingediende klachten. Wel zijn op de afhandeling van mondelinge klachten de algemene beginselen van behoorlijk bestuur van toepassing. De in Afdeling 9.1.2 van de Awb vervatte procedurele voorschriften - over onder meer het houden van een hoorzitting - zijn dan echter niet van toepassing.

Als een klacht mondeling wordt ingediend, bijvoorbeeld in een telefoongesprek, gelden geen formele ontvangst- of afhandelingsvereisten, anders dan dat ook een mondelinge klacht een behoorlijke behandeling dient te krijgen. Wat wordt verstaan onder een 'behoorlijke behandeling' kan van geval tot geval verschillen.

Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld. Dit kan direct in hetzelfde (telefoon)gesprek door de medewerker die het gesprek voert, maar er kan bijvoorbeeld ook nagebeld worden. Bij een mondelinge of telefonische klacht, kan het geven van opheldering over een werkwijze of het aanbieden van verontschuldiging een afdoende reactie zijn.

Als de klager vervolgens aangeeft tevreden te zijn of begrip te hebben voor hoe een en ander gelopen is, dan is de klacht daarmee afgehandeld.

Door de medewerker die de klacht heeft ontvangen (veelal zal dat een KCC-medewerker zijn), wordt melding gemaakt van de klacht aan de klachtencoördinator ten behoeve van de registratie van klachten. Daarbij wordt aangegeven of de klacht direct is afgehandeld of dat de klager nagebeld moet worden.

Als de klager nagebeld moet worden, wijst de klachtencoördinator in overeenstemming met de behandelaar van de klacht aan en vraagt de behandelaar contact op te nemen met de klager. De behandelaar van de klacht geeft een terugkoppeling van het contact met klager aan de klachtencoördinator.

Als blijkt dat de klager een meer formele behandeling van zijn klacht wenst, wordt door de klager gevraagd gesteld de klacht op schrift te zetten.

Informele aanpak

Voor een mondelinge klacht geldt geen formele afhandelingswijze op grond van de Awb. Deze klachten kunnen informeel worden afgehandeld. Ondanks de formele vereisten die gelden voor een schriftelijke klacht kan ook een schriftelijke klacht zich lenen voor een meer informele aanpak.

In overleg tussen coördinator en behandelaar wordt bekeken of de klacht zich leent voor een informele aanpak en zo ja, wordt daartoe een afhandelingswijze afgestemd. Bijvoorbeeld een (telefoon)gesprek tussen de klachtbehandelaar en de klager. De klachtbehandelaar geeft een terugkoppeling van de informele behandeling aan de klachtencoördinator ten behoeve van de registratie en het jaarverslag.

Indien de klager na het informeel contact duidelijk aangeeft dat de klacht op deze wijze naar tevredenheid is behandeld, kan de behandeling van de klacht op grond van artikel 9:5 van de Awb worden afgerond. Dit wordt schriftelijk (bij voorkeur per e-mail) door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtencoördinator ontvangt daarvan een cc of kopie.

Als de klager niet tevreden is met de afhandeling op informele wijze, zal alsnog de formele aanpak op grond van de Awb gevolgd moeten worden.

Schriftelijke klachten

Een schriftelijke klacht kan via verschillende kanalen binnenkomen. Via post, het klachtenformulier op de website of via e-mail. Een schriftelijke klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencoördinator. Voor een schriftelijke klacht gelden de formele vereisten uit afdeling 9.1.2 van de Awb.

Na ontvangst van de klacht beoordeelt de klachtencoördinator in overleg met de juridisch medewerker de ontvankelijkheid van de klacht. Indien een klacht niet voldoet aan de formele vereisten van artikel 9:4 Awb behoeven de procedurele voorschriften vervat in de artikelen 9:5 tot en met 9:12a Awb geen toepassing te vinden. Indien dit ertoe leidt dat de klacht niet op zorgvuldige wijze kan worden afgehandeld, zal de klachtencoördinator de klager verzoeken de klacht aan te vullen. Als de aanvulling tot gevolg heeft dat aan de formele vereisten van artikel 9:4 Awb wordt voldaan, zal Avri de klacht alsnog met inachtneming van alle procedurele voorschriften afhandelen.

Vervolgens bekijkt de klachtencoördinator in overleg met de behandelaar van de klacht of deze zich leent voor een informele aanpak.

Formele aanpak

Als een ontvankelijke klacht zich niet leent voor behandeling op informele wijze of als de informele wijze niet tot tevredenheid van de klager heeft geleid, volgt de formele aanpak.

De klachtencoördinator stuurt (via het secretariaat) een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht. Hierin wordt tevens de procedure beschreven en de behandeltermijn aangegeven. Het verdient aanbeveling telefonisch alvast een datum voor de hoorzitting met klager af te spreken (actie: secretariaat i.o.m. klachtbehandelaar), dan kan dit gelijk in de ontvangstbevestiging bevestigd worden.

De datum voor het horen wordt met klager afgestemd. Dit kan een telefonische hoorzitting zijn.

Het horen vindt conform de mandaatregeling Avri plaats door de betreffende manager. De klachtbehandelaar sluit daarbij aan. Als de klachtbehandelaar de manager is, dan sluit de klachtencoördinator aan bij het horen. De manager treedt op als voorzitter bij het horen en de klachtbehandelaar of de klachtencoördinator stelt een beknopt verslag (ook bij telefonisch horen) op.

Klachten over medewerkers

Klachten over het gedrag van medewerkers worden altijd via de formele weg afgehandeld en lopen altijd via de leidinggevende. Voordat terugkoppeling plaatsvindt naar de klager, wordt de leidinggevende betrokken in de afhandeling.

Afhandeling klacht

Na afloop van de hoorzitting wordt door de klachtbehandelaar een brief ter afhandeling van de klacht opgesteld. Hierin worden de volgende zaken opgenomen:

- beknopt verslag van de hoorzitting;
- de vaststaande feiten rondom de klachtwaardige gedraging;
- de gemotiveerde bevindingen naar aanleiding van het onderzoek naar de klacht;
- een conclusie (is de klacht (deels) terecht of onterecht);
- eventuele sancties/verbeteringen/veranderingen n.a.v. de klacht als daartoe aanleiding bestaat;
- clause Nationale Ombudsman.

De klachtencoördinator ontvangt het concept van de afhandelingsbrief van de klachtbehandelaar en leest deze brief (desgewenst in overleg met de juridisch medewerker) tegen op compleetheid. Vervolgens wordt de brief conform de geldende mandatering door de bevoegde manager via het secretariaat ondertekend, ingeboekt, gearhiveerd en verzonden.

Artikel 5 - Aanwijzen klachtencoördinator

Omdat de directeur van Avri in Besluit mandaat directeur Avri 2016 de bevoegdheid gemandateerd heeft gekregen tot het benoemen, schorsen en ontslaan van ambtenaren, is de directeur tevens bevoegd tot het aanwijzen van een klachtencoördinator.

Artikel 6 - Taken klachtencoördinator

De klachtencoördinator bepaalt na ontvangst van de ontvankelijke klacht welke collega als klachtbehandelaar optreedt. Dit kan afhankelijk van de klacht worden bepaald en is dus geen vast persoon. Denk bijvoorbeeld aan de manager of teamleider van de betreffende medewerker.

Ten behoeve van het overzicht en het op te stellen jaarverslag houdt de klachtencoördinator een registratie bij van de ontvangen klachten. In de registratie wordt in ieder geval opgenomen wanneer de klacht in de behandeling is ontvangen, wie de behandelaar van de klacht is en wanneer de klacht is afgehandeld.

Omdat de klachtencoördinator het overzicht heeft houdt hij of zij ook de voortgang van de behandeling van de klacht in de gaten. dit betekent dat de klachtencoördinator de behandelaar tijdig zal vragen wat de stand van zaken is indien de termijnen dreigen te verstrijken.

Artikel 7 - Taken behandelaar

De behandeling van de klacht (contact met klager, hoorzitting en verslag) wordt onderscheiden van het afhandelen van de klacht (zie artikel 9). De behandeling van de klacht vindt in overleg met de klachtencoördinator plaats door een medewerker die niet bij de gedraging is betrokken (zie artikel 9:7 Awb).

Artikel 8 - Jaarverslag

Op grond van artikel 9:12 Awb hebben de bestuursorganen (AB, DB en voorzitter) de verplichting zorg te dragen voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten dienen jaarlijks te worden gepubliceerd. Aan deze verplichting wordt uiting gegeven door middel van het jaarverslag.

Het jaarverslag wordt opgesteld door de klachtencoördinator en via het MT ter kennisname aangeboden aan de bestuursorganen. Het jaarverslag met betrekking tot de klachtafhandeling kan desgewenst als onderdeel in het algemene jaarverslag Avri worden opgenomen.

In het jaarverslag worden ten minste de volgende zaken bijgehouden:

- aantallen;
- mondeling/schriftelijk;
- informeel/formeel afgehandeld;
- oordeel na afhandeling formele klachten (niet-ontvankelijk/gegrond/ongegrond);
- type of afdeling klachten (Afval, Handhaving, KCC);
- indien mogelijk: deelnemer (gemeente);
- bevindingen over toename/afname;
- bevindingen over inhoud/karakter klachten;
- verbeterpunten komend jaar.

Desgewenst kan het jaarverslag op verzoek van AB, DB of voorzitter andere elementen gaan bevatten.

Artikel 9 - Mandaat

De afhandeling van de klacht wordt onderscheiden van het behandelen van de klacht (zie artikel 7). De afhandeling van de klacht is in de Regeling klachtbehandeling Avri door de betreffende bestuursorganen gemandateerd. De afhandeling van de klacht betreft het sturen van een brief met de reactie van het bestuursorgaan op de klacht.

Artikel 10 - Inwerkingtreding

Dit artikel regelt wanneer deze regeling in werking treedt.

Artikel 11 - Citeertitel

Dit artikel bevat de citeertitel van de regeling.