

Regeling klachtbehandeling Gr Cure

Besluit van het Algemeen bestuur van de Gr Cure inzake de Regeling Klachtbehandeling.

overwegende dat:

- Gr Cure 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;

besluit vast te stellen:

Regeling klachtbehandeling Gr Cure

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Gr Cure: het openbaar lichaam Gemeenschappelijke regeling Cure;
- b. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- c. behandelaar: de medewerker die in overleg met de klachtencoördinator de klacht behandelt;
- d. beklagde: de medewerker of het bestuurslid op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
- e. secretaris directeur: de directeur van de gemeenschappelijke regeling Cure;
- f. hoorzitting: de behandeling van de klacht zoals bedoeld in artikel 9:10 Awb;
- g. 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.
- h. klachtencoördinator: medewerker belast met registratie, bewaking voortgang klachtbehandeling en input voor jaarverslag;
- i. klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- j. 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 niet 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. Schriftelijke klachten worden indien mogelijk ook via de informele aanpak afgehandeld. Indien de klager na het informeel contact aangeeft dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, bevestigt de behandelaar dit per email aan de klager. Indien de klager niet tevreden is na het informeel contact, zal alsnog de klacht via de formele procedure worden afgehandeld.
4. Mocht klager het niet eens zijn met de formele afhandeling van de klacht, kan hij/zij zich binnen een jaar na verzenddatum van de afhandelingsbrief wenden tot de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag. Voor meer informatie over de Nationale Ombudsman: www.nationaleombudsman.nl.

Artikel 5. Aanwijzen klachtencoördinator

De secretaris directeur is bevoegd tot het benoemen van de klachtencoördinator.

Artikel 6. Taken klachtencoördinator

De klachtencoördinator heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- a. het registreren van schriftelijke 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 leveren van input voor het jaarverslag van Cure als bedoeld in artikel 8.

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. bij de formele aanpak het horen van de klager en beklagde en hier een kort verslag van maken.
 - d. bij de formele aanpak 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 schriftelijke klachten in het jaarverslag van Cure.
2. De informatie in het jaarverslag omvat 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 secretaris directeur als de klacht is gericht op een gedraging van een medewerker.
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 de secretaris directeur, een MT lid of een lid van het algemeen bestuur of dagelijks bestuur.

Artikel 10. Privacy en gegevensbescherming

1. De verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze klachtenregeling vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. De rechtsgrondslag voor de verwerking is het uitvoeren van een wettelijke taak door het bestuursorgaan (artikel 6 lid 1 sub e AVG).
3. De verzamelde persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling en analyse van klachten.
4. De gegevens worden bewaard gedurende een periode van maximaal 2 jaar, waarna deze worden verwijderd, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is op grond van een wettelijke verplichting.
5. De persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt door medewerkers die betrokken zijn bij de klachtbehandeling en zijn daartoe bevoegd.
6. Klagers hebben recht op inzage, correctie en verwijdering van hun persoonsgegevens, evenals het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking.
7. Een verzoek hiertoe kan worden ingediend via privacy@cure-afvalbeheer.nl of via het algemene contactadres van Cure.
8. Voor meer informatie over hoe Cure omgaat met persoonsgegevens, zie onze privacyverklaring op www.cure-afvalbeheer.nl/privacyverklaring/.
9. Cure heeft een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld. Deze is bereikbaar via privacy@cure-afvalbeheer.nl.

Artikel 10. Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op de dag na de dag van bekendmaking.

Artikel 11. Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling klachtbehandeling Gr Cure.

Vastgesteld in de vergadering van het Algemeen bestuur van 9 juli 2025.

De voorzitter

R. Thijs

De secretaris-directeur

F. van Strijp

Toelichting Regeling klachtbehandeling Gr Cure

Inleiding

Gr Cure 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. Deze regeling beschrijft de wijze van afhandeling van klachten binnen de Gr Cure.

Toelichting per artikel

Artikel 2 - Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb. De regeling klachtenbehandeling Gr Cure is alleen van toepassing als het gaat om het gedrag of de nalatigheid van medewerkers en/of bestuurders.

De klacht moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De klacht is niet discriminerend.
- De klacht is niet anoniem (zie artikel 2, tweede lid).
- De klacht is in het Nederlands¹
- In de klacht staat in elk geval de naam van de klager, adres en telefoonnummer, de datum waarop de klacht is verstuurd, een beschrijving van het voorval waarover wordt geklaagd, welke medewerker of bestuurder er bij betrokken is en wanneer dit was.

Welke zaken vallen niet onder deze klachtenregeling:

- Voor meldingen, uitvoerende taken van Cure bijvoorbeeld over containers die niet geleegd zijn, afvaldumpingen, defecte containers, defecte pasjes en verlies persoonlijke eigendommen enzovoort;
- Voor klachten over het beleid (de manier waarop het afval wordt opgehaald);
- Voor gebeurtenissen die langer dan een jaar geleden zijn;
- Over besluiten waartegen bezwaar en beroep kan worden ingediend;
- Voor een klacht als deze deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
- De klacht betreft (letsel-)schade;
- Informatieverstrekking over o.a. het scheiden van afval en (wijzigingen in de) afvalkalender.

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.

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.

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 na gebeld worden. Bij een monde-

1) Uit de Awb: Indien het bezwaar- of beroepschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het bezwaar of beroep noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

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

Informele aanpak

Ondanks de formele vereisten die gelden voor een schriftelijke klacht kan ook een schriftelijke klacht zich lenen voor een informele aanpak. Gr Cure streeft ernaar binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht telefonisch contact met de klager op te nemen. 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 per e-mail door de klachtbehandelaar bevestigd aan de klager. De klachtencoördinator ontvangt daarvan een 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 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 de ontvankelijkheid van de klacht. De klachtencoördinator kan de klager verzoeken de klacht aan te vullen. 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 niet tot tevredenheid van de klager heeft geleid, volgt de formele aanpak. De klachtencoördinator stuurt een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. De datum voor het horen wordt met klager afgestemd. Dit kan een telefonische hoorzitting zijn. Het horen van zowel klager als beklaagde vindt plaats door de klachtbehandelaar. Deze stelt een beknopt verslag (ook bij telefonisch horen) op.

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;
- verwijzing naar de Nationale ombudsman.

Vervolgens wordt de brief door de secretaris directeur via de klachtencoördinator ondertekend, ingeboekt, gearchiveerd en verzonden.

Artikel 6 - Taken klachtencoördinator

De klachtencoördinator bepaalt na ontvangst van de ontvankelijke klacht in overleg met de secretaris directeur 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. De klachtencoördinator is dus niet verantwoordelijk is voor de inhoudelijke klachtenafhandeling maar voor het bewaken van het proces. Ten behoeve van het overzicht en het op te stellen jaarverslag houdt de klachtencoördinator een registratie bij van de ontvangen schriftelijke 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. Voor het jaarverslag wordt het aantal en de aard van de klachten bijgehouden, met een korte omschrijving van de afhandeling en de eventueel getroffen maatregelen. 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 van de Gr Cure. Voor het jaarverslag wordt het aantal en de aard van de klachten bijgehouden, met een korte omschrijving van de afhandeling en de eventueel getroffen maatregelen. 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 betreft het sturen van een brief met de reactie van het bestuursorgaan op de klacht.