

Gorinchem, april 2025

VOORSTEL BESTUUR WAARDLANDEN

Vergadering : 11 juni 2025
Agendapunt : 5.0
Steller : Sonja de Moor

Onderwerp : Klachtbehandeling

Voorstel : Vaststelling Klachtenregeling Reinigingsdienst Waardlanden 2025

Inleiding

In hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn de regels omtrent klachtbehandeling vastgelegd. Deze basisregels worden in een Klachtenregeling nader beschreven. Het doel is dat het klachtenproces zo soepel mogelijk verloopt. De regeling wordt ook openbaar gemaakt zodat deze voor mensen makkelijk te vinden is. Waardlanden heeft geen door het bevoegde orgaan vastgestelde klachtenregeling. De informatie op de website van Waardlanden is niet formeel vastgesteld.

Beoogd effect

Het vaststellen van een klachtenregeling voor Waardlanden zodat voldaan wordt aan de wettelijke eisen.

Argumenten

In oktober 2024 is besloten om de juridisch adviseur, in de persoon van Sonja de Moor, aan te wijzen als klachtenfunctionaris. Argument hiervoor was het ontbreken van een duidelijk onderscheid in klachten en meldingen, het ontbreken van een vastgestelde klachtenregeling en het ontbreken van klachtprocedures. Als taken waren onder meer aangegeven: een nieuwe klachtenregeling opstellen (incl procedures), zorgdragen voor klachtbewustwording binnen de organisatie, zorgdragen voor correcte informatie op website Waardlanden, klachten afhandelen en jaarrapportages opstellen.

In de regeling is opgenomen op welke wijze klachten op een behoorlijke manier en conform de wet worden behandeld bij Waardlanden. Er zijn taken toegedeeld en procedures opgenomen.

Kanttekeningen

Er zijn geen risico's.

Financiën

Er zijn geen financiële gevolgen.

Communicatie

De informatie op de website van Waardlanden dient te worden aangepast. Ook binnen de organisatie dient er bewustzijn te worden gecreëerd én dienen de procedures bekend te worden gemaakt. Dit zal in samenspraak met de afdeling Communicatie worden opgepakt.

Vervolg

De Algemene wet bestuursrecht en de Wet open overheid schrijven voor dat de Klachtenregeling openbaar bekend wordt gemaakt. De Juridisch adviseur plaatst de regeling op

www.officielebekendmakingen.nl.

De klachten zullen (geanonimiseerd) in het jaarverslag worden opgenomen.

Ingevolge de gefaseerde inwerkingtreding van de Wet open overheid zullen ook de klachtoordelen op termijn moeten worden gepubliceerd.

Bijlagen

1. Klachtenregeling Reinigingsdienst Waardlanden 2025
2. Toelichting op Klachtenregeling Reinigingsdienst Waardlanden 2025

Bestuur Waardlanden : 11 juni 2025
Agendapunt : 5.0
Onderwerp : Klachtenregeling Reinigingsdienst Waardlanden 2025

Het Bestuur van de 'Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Reinigingsdienst Waardlanden'

b e s l u i t:

De Klachtenregeling Reinigingsdienst Waardlanden 2025 vast te stellen.

Aldus besloten in de bestuursvergadering,
gehouden op 11 juni 2025

de secretaris



J. Rau

de voorzitter



A.C. Bikker