



## Klachten / meldingenprocedure



## Klachten/meldingen procedure Reinigingsdienst Waardlanden

### Inleiding

Klachten zijn voor organisaties gratis adviezen. Een kans om van fouten te leren en de dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren. Het is belangrijk om zorgvuldig om te gaan met klachten. Reinigingsdienst Waardlanden wil hierin een belangrijke stap maken en heeft daarom besloten om een klachten / meldingen procedure in het leven te roepen.

De doelstelling van deze procedure is het onderzoeken, beoordelen en toezien op de behandeling en afhandeling van klachten en meldingen van opdrachtgevers (burgers en bedrijfsklanten).

### Definitie klacht

Een klacht is een mondelinge, telefonische of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop Reinigingsdienst Waardlanden zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een externe partij (burger / bedrijfsklant) heeft gedragen.

### Definitie melding

Een melding is een schriftelijke of mondelinge (kennisgeving) uiting over een gebeurtenis, geconstateerde waarneming of feit die verband houdt met de taken van Reinigingsdienst Waardlanden.

### De klachtencoördinator

Deze functionaris heeft de volgende taken;

1. Zorgt voor registratie van de ingediende klachten en meldingen op basis van een volledig ingevuld ' klachtenregistratie formulier Reinigingsdienst Waardlanden';
2. Zorgt voor een schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klager/melder;
3. Zorgt ervoor dat de klacht/melding ter afhandeling wordt aangeboden aan de daarvoor verantwoordelijke functionaris (klachtafhandelaar);
4. Bewaakt dat de klacht/melding binnen de daarvoor gestelde termijn wordt afgehandeld;
5. Stelt per kwartaal een rapportage aan het bestuur op over de geregistreerde klachten/meldingen. Hierin wordt inzicht gegeven in het aantal en aard van de klachten, de wijze van afhandeling en (indien relevant) de maatregelen die naar aanleiding van de klachten zijn doorgevoerd. Er zullen geen privacygevoelige gegevens in de rapportage worden opgenomen.

### Indienen klacht

Een klacht kan schriftelijk of per mail worden ingediend.

- De klaagbrief wordt opgestuurd naar: Reinigingsdienst Waardlanden / t.a.v. de klachtencoördinator / postbus 555 / 4200 AN Gorinchem;
- Per mail kunnen klachten gemaïld worden naar [info@waardlanden.nl](mailto:info@waardlanden.nl)

Een klacht bevat:

- Naam, telefoonnummer en eventueel E-mailadres van de klager;
- Gegevens over de dienstverlening waarover de klacht is ontstaan;
- Relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden, data of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd).

## Klachten/meldingen procedure Reinigingsdienst Waardlanden

### Indienen melding

Een melding kan mondeling, schriftelijk of per mail worden ingediend.

- Schriftelijke meldingen worden opgestuurd naar: Reinigingsdienst Waardlanden / t.a.v. de klachtencoördinator / postbus 555 / 4200 AN Gorinchem;
- Per mail kunnen meldingen gemaïld worden naar [info@waardlanden.nl](mailto:info@waardlanden.nl);
- Mondelinge meldingen kunnen via 0183-681111 gemeld worden.

Een melding bevat:

- Naam, telefoonnummer en eventueel een E-mailadres van de melder;
- Relevante informatie over de melding (feiten, omstandigheden, data of gebeurtenissen waarover de melding betrekking heeft).

### Behandeling en afhandeling van de klacht/melding

- De procedure van behandeling en afhandeling wordt gecoördineerd door de klachtencoördinator ;
- Als de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator zelf dan wordt deze vervangen door een persoon, aan te wijzen door het bestuur van Waardlanden;
- De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging per E- mail of per post van de klachtencoördinator waarin gemeld wordt dat de klacht in behandeling is genomen en door wie het wordt afgehandeld. De termijn van afhandeling wordt op 6 weken gesteld;
- Mocht de klacht niet binnen 6 weken afgehandeld kunnen worden, dan wordt de klager hierover tijdig ( voor verstrijken van de eerste periode) schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd;
- Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener hiervan door middel van een gemotiveerde mail / brief op de hoogte gebracht. Tegen deze beslissing kan de indiener beroep aantekenen bij de betreffende gemeente;
- De klachtafhandelaar zorgt ervoor dat:
  1. Het dossier wordt bestudeert waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt verder alle relevante informatie;
  2. Eventuele nadere informatie bij de klager wordt ingewonnen;
  3. Het dossier en de nader verkregen informatie wordt beoordeeld en bekijkt deze in verhouding tot de argumenten van de klager;
  4. Het dossier besproken wordt met een ander binnen de onderneming als check op de eigen interpretatie ( vier ogen principe);
  5. Er een standpunt wordt ingenomen;
  6. Dat de klager schriftelijk en gemotiveerd over dit standpunt wordt geïnformeerd;
  7. Dat dit standpunt wordt vastgelegd in een klachtendossier;
  8. De klachtencoördinator ontvangt van het ingenomen standpunt een afschrift.

## Klachten/meldingen procedure Reinigingsdienst Waardlanden

### **Beroepsprocedure**

Als de klager (burger) zich niet akkoord verklaard met de afwikkeling van de klacht (waaronder mede begrepen het besluit een klacht niet in behandeling te nemen), kan deze in beroep gaan bij de betreffende gemeente. Dit moet wel binnen een termijn van drie maanden gebeuren na de standpunt van Reinigingsdienst Waardlanden. Daarnaast bestaat ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de nationale ombudsman. De nationale ombudsman uit zich niet over het beleid of over de inhoud van wetten maar wel over gedragingen en uitvoeren van de taken van de overheid.

### **Geheimhoudingsplicht**

Alle personen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van de klacht betrokken zijn, hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen bij hen bekend is geworden ten aanzien van de klacht en zullen zoveel mogelijk zwijgen over de feiten en gegevens van personen die daarbij bij hen bekend zijn geworden.

### **Registratie van klachten / meldingen**

De front-office medewerkers van het bedrijfsbureau van Waardlanden gebruiken het systeem AfvalRis om meldingen en/of klachten van burgers/bedrijven over de openbare ruimte te registreren. In AfvalRis (versie 201045) is hiervoor de module 'MeldingKlacht' ontwikkeld. Tevens bestaat er een plug-in van Microsoft Silverlight. Door deze 'plug-in' te installeren in AfvalRis wordt een web-applicatie geactiveerd die het mogelijk maakt om meldingen via Internet te doen. Van de internet optie wordt op dit moment geen gebruik gemaakt.

### **Situaties**

Er kunnen zich verschillende situaties voordoen. Per situatie wordt er gekeken of er sprake is van een melding of een klacht. Een (formele) klacht moet geregistreerd en bewaard worden. De klachtafhandelaar werkt/handelt volgens een vaste procedure. Op een melding rust geen verplichting tot registratie/archivering. Op een melding kan meestal direct actie worden ondernomen. Voor het afhandelen van meldingen gebruikt Waardlanden in het systeem AfvalRis de module 'Meldingklacht'. Bij registratie in dit systeem wordt een meldingenformulier aangemaakt. Op de volgende bladzijde staat hiervan een voorbeeld.

## Meldingenformulier

---

Nummer melding :  
 Aangenomen door :  
 Datum en tijd ingekomen :  
*Uiterlijk afhandelen op* :  
 Behandelaar :  
 Status :  
 Afhandeldatum :

---

Lokatie :  
 Onderwerp :  
 Omschrijving Melding :  
 Omschrijving melding/klacht: :

:  
 :  
 :  
 :  
 :  
 Melder / Waarnemer :

Soort Melder :

---

Oplossende Instantie :  
 Afgehandeld door medewerker :

---

Resultaat gemeld aan melder :

Soort Behandeling :

**Klachten/meldingen procedure Reinigingsdienst Waardlanden**

Per onderwerp kunnen de volgende meldingen voorkomen;

**1. Inzameling huisvuil****1.1. Restafval****1.1.1. Minicontainer**

- 1.1.1.1. Niet geleeqd
- 1.1.1.2. Verkeerd teruggezet
- 1.1.1.3. Gedeeltelijk geleeqd
- 1.1.1.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 1.1.1.5. Container kapot
- 1.1.1.6. Container vermist
- 1.1.1.7. Container vies / maden

**1.2. GFT****1.2.1. Minicontainer**

- 1.2.1.1. Niet geleeqd
- 1.2.1.2. Verkeerd teruggezet
- 1.2.1.3. Gedeeltelijk geleeqd
- 1.2.1.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 1.2.1.5. Container kapot
- 1.2.1.6. Container vermist
- 1.2.1.7. Container vies / maden

**1.3. Papier****1.3.1. Minicontainer**

- 1.3.1.1. Niet geleeqd
- 1.3.1.2. Verkeerd teruggezet
- 1.3.1.3. Gedeeltelijk geleeqd
- 1.3.1.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 1.3.1.5. Container kapot
- 1.3.1.6. Container vermist

**1.4. Grofvuil****1.4.1. Grofvuil**

- 1.4.1.1. Niet meegenomen
- 1.4.1.2. Gedumt

**1.4.2. Takken**

- 1.4.2.1. Niet meegenomen
- 1.4.2.2. Gedumt

## Klachten/meldingen procedure Reinigingsdienst Waardlanden

### 2. Milieuparken

#### 2.1. Restafval

##### 2.1.1. Wijkcontainer (bovengronds)

- 2.1.1.1. Niet geleegd
- 2.1.1.2. Container vol
- 2.1.1.3. Defect/storing
- 2.1.1.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.1.1.5. Stankoverlast
- 2.1.1.6. Grofvuil bij gezet

##### 2.1.2. Wijkcontainer (ondergronds)

- 2.1.2.1. Niet geleegd
- 2.1.2.2. Container vol
- 2.1.2.3. Defect/storing
- 2.1.2.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.1.2.5. Stankoverlast
- 2.1.2.6. Grofvuil bij gezet
- 2.1.2.7. Waardevol item in container

#### 2.2. GFT

##### 2.2.1. Wijkcontainer (bovengronds)

- 2.2.1.1. Niet geleegd
- 2.2.1.2. Container vol
- 2.2.1.3. Defect/storing
- 2.2.1.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.2.1.5. Stankoverlast
- 2.2.1.6. Grofvuil bij gezet

#### 2.3. Papier

##### 2.3.1. Wijkcontainer (bovengronds)

- 2.3.1.1. Niet geleegd
- 2.3.1.2. Container vol
- 2.3.1.3. Defect/storing
- 2.3.1.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.3.1.5. Grofvuil bij gezet

##### 2.3.2. Wijkcontainer (ondergronds)

- 2.3.2.1. Niet geleegd
- 2.3.2.2. Container vol
- 2.3.2.3. Defect/storing
- 2.3.2.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.3.2.5. Grofvuil bij gezet
- 2.3.2.6. Waardevol item in container

## Klachten/meldingen procedure Reinigingsdienst Waardlanden

### 2.4. Glas

#### 2.4.1. Glascontainer (bovengronds)

- 2.4.1.1. Niet geleegd
- 2.4.1.2. Container vol
- 2.4.1.3. Defect/storing
- 2.4.1.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.4.1.5. Stankoverlast
- 2.4.1.6. Grofvuil bij gezet

#### 2.4.2. Glascontainer (ondergronds)

- 2.4.2.1. Niet geleegd
- 2.4.2.2. Container vol
- 2.4.2.3. Defect/storing
- 2.4.2.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.4.2.5. Stankoverlast
- 2.4.2.6. Grofvuil bij gezet
- 2.4.2.7. Waardevol item in container

### 2.5. Plastic

#### 2.5.1. Plasticcontainer (bovengronds)

- 2.5.1.1. Niet geleegd
- 2.5.1.2. Container vol
- 2.5.1.3. Defect/storing
- 2.5.1.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.5.1.5. Stankoverlast
- 2.5.1.6. Grofvuil bij gezet

#### 2.5.2. Plasticcontainer (ondergronds)

- 2.5.2.1. Niet geleegd
- 2.5.2.2. Container vol
- 2.5.2.3. Defect/storing
- 2.5.2.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.5.2.5. Stankoverlast
- 2.5.2.6. Grofvuil bij gezet
- 2.5.2.7. Waardevol item in container

### 2.6. Textiel

#### 2.6.1. Textielcontainer (bovengronds)

- 2.6.1.1. Niet geleegd
- 2.6.1.2. Container vol
- 2.6.1.3. Defect/storing
- 2.6.1.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.6.1.5. Grofvuil bij gezet



## Klachten/meldingen procedure Reinigingsdienst Waardlanden

### 2.6.2. Textielcontainer (ondergronds)

- 2.6.2.1. Niet geleege
- 2.6.2.2. Container vol
- 2.6.2.3. Defect/storing
- 2.6.2.4. Aanbiedplaats vuil na lediging
- 2.6.2.5. Grofvuil bij gezet
- 2.6.2.6. Waardevol item in container

### 3. Commerciële activiteiten

#### 3.1. Bedrijfsafval

##### 3.1.1. Restafval bedrijven

- 3.1.1.1. Nieuwe klant
- 3.1.1.2. Niet geleege
- 3.1.1.3. Vuil na lediging
- 3.1.1.4. Defect/vermist

##### 3.1.2. Papier bedrijven

- 3.1.2.1. Nieuwe klant
- 3.1.2.2. Niet geleege
- 3.1.2.3. Vuil na lediging
- 3.1.2.4. Defect/vermist

#### 3.2. Overige activiteiten

##### 3.2.1. Vegen bedrijven

- 3.2.1.1. Nieuwe klant
- 3.2.1.2. Eenmalig

##### 3.2.2. Gladheidbestrijding bedrijven

- 3.2.2.1. Nieuwe klant
- 3.2.2.2. Eenmalig

##### 3.2.3. Plagddierenbestrijding bedrijven

- 3.2.3.1. Nieuwe klant
- 3.2.3.2. Eenmalig

### 4. Afvalbrenngstation

#### 4.1. ABS

##### 4.1.1. ABS Gorinchem

- 4.1.1.1. Stankoverlast
- 4.1.1.2. Zwerfvuil
- 4.1.1.3. Openingstijden

##### 4.1.2. ABS Hardinxveld-Giessendam

- 4.1.2.1. Stankoverlast
- 4.1.2.2. Zwerfvuil
- 4.1.2.3. Openingstijden

## Klachten/meldingen procedure Reinigingsdienst Waardlanden

- 4.1.3.ABS Korennet Groot-Ammers
  - 4.1.3.1. Stankoverlast
  - 4.1.3.2. Zwerfvuil
  - 4.1.3.3. Openingstijden
- 4.1.4.ABS Leerdam
  - 4.1.4.1. Stankoverlast
  - 4.1.4.2. Zwerfvuil
  - 4.1.4.3. Openingstijden
- 5. Reiniging openbare ruimten**
  - 5.1.Straatreiniging
    - 5.1.1.Zwerfvuil
      - 5.1.1.1. Melding
    - 5.1.2.Blad/boomafval
      - 5.1.2.1. Melding
    - 5.1.3.Handmatige vegen
      - 5.1.3.1. Melding
    - 5.1.4.Machinaal vegen
      - 5.1.4.1. Melding
    - 5.1.5.Graffiti bestrijding
      - 5.1.5.1. Melding
    - 5.1.6.Opruimen kadavers
      - 5.1.6.1. Melding
- 6. Gladheidbestrijding**
  - 6.1.Gladheidbestrijding
    - 6.1.1.Openbare weg
      - 6.1.1.1. Melding
    - 6.1.2.Fietspad
      - 6.1.2.1. Melding
    - 6.1.3.Voetpad
      - 6.1.3.1. Melding
- 7. Plaagdierenbestrijding**
  - 7.1.Plaagdierenbestrijding burgers
    - 7.1.1.Ratten/muizen
      - 7.1.1.1. Melding

## Klachten/meldingen procedure Reinigingsdienst Waardlanden

### 7.1.2. Wespen

7.1.2.1. Melding

### 7.1.3. Kakkerlakken

7.1.3.1. Melding

### 7.1.4. Tuinmieren

7.1.4.1. Melding

### 7.1.5. Vlooiën

7.1.5.1. Melding

### 7.1.6. Vliegen/muggen

7.1.6.1. Melding

### 7.1.7. Overige plaagdieren

7.1.7.1. Melding

## 8. Personeel

### 8.1. Personeel buitendienst

#### 8.1.1. Inzameling

8.1.1.1. Schade aan derden (veroorzaakt door voertuigen)

8.1.1.2. Onbehoorlijk gedrag

#### 8.1.2. Transport

8.1.2.1. Schade aan derden (veroorzaakt door voertuigen)

8.1.2.2. Onbehoorlijk gedrag

#### 8.1.3. Afvalbrengrstation

8.1.3.1. Schade aan derden

8.1.3.2. Onbehoorlijk gedrag

#### 8.1.4. Straatreiniging

8.1.4.1. Schade aan derden (veroorzaakt door voertuigen)

8.1.4.2. Onbehoorlijk gedrag

#### 8.1.5. Plaagdierenbestrijding

8.1.5.1. Schade aan derden

8.1.5.2. Onbehoorlijk gedrag

#### 8.1.6. Gladheidbestrijding

8.1.6.1. Schade aan derden (veroorzaakt door voertuigen)

8.1.6.2. Onbehoorlijk gedrag

## Klachten/meldingen procedure Reinigingsdienst Waardlanden

### 8.2. Personeel buitendienst

#### 8.2.1. Front-office

8.2.1.1. Onbehoorlijk gedrag

#### 8.2.2. Back-office

8.2.2.1. Onbehoorlijk gedrag

8.2.2.2. Onterechte / onjuiste facturering

### 9. Personeel

#### 9.1. Personeel

9.1.1. Terugbellen