

KLACHTENREGELING REINIGINGSDIENST WAARDLANDEN 2025

Het Bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Reinigingsdienst Waardlanden,

Overwegende dat:

- Reinigingsdienst Waardlanden zorg wil dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over de Reinigingsdienst en personen, werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Reinigingsdienst;
- deze regeling een aanvulling is op de eisen die hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht stelt

besluit vast te stellen de navolgende Klachtenregeling Reinigingsdienst Waardlanden 2025.

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b) Bestuur: het bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Reinigingsdienst Waardlanden;
- c) Beklaagde: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- d) Klacht: uiting van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan door (een medewerker van) Reinigingsdienst Waardlanden in de uitoefening van diens functie;
- e) Klachtenfunctionaris: degene die binnen Waardlanden belast is met de taken zoals opgenomen in artikel 7;
- f) Klager: degene die onvrede uit over de wijze waarop (een medewerker van) Waardlanden jegens hem of haar heeft gehandeld;
- g) Leidinggevende: degene die in directe hiërarchische verhouding staat tot de medewerker en verantwoordelijk is voor de ontwikkeling en beoordeling van de medewerker;
- h) Medewerker: eenieder die onder verantwoordelijkheid van reinigingsdienst Waardlanden werkzaamheden verricht.

Artikel 2 Reikwijdte

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

Artikel 3 Indienen van klachten

Een klacht kan mondeling en schriftelijk worden ingediend.

Artikel 4 Mondelinge klachten

1. Klager kan zijn ontevredenheid bespreken met:
 - a. een medewerker zelf;
 - b. een leidinggevende;
 - c. de klachtenfunctionaris.
2. De medewerker of leidinggevende probeert met klager tot een oplossing te komen. Indien klager niet tevreden is met het resultaat, wijst de betrokken medewerker op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 5 Schriftelijke klachten

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. Indien een medewerker per e-mail of schriftelijk een klacht ontvangt stuurt hij de klacht door naar de klachtenfunctionaris.
3. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de naam en het adres van klager, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht gericht is.

4. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld, dient klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 6 Aanwijzen klachtenfunctionaris

De directeur van Reinigingsdienst Waardlanden is bevoegd tot het benoemen van de klachtenfunctionaris.

Artikel 7 Taken van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft onder meer de volgende taken:
 - a) informeren medewerkers en burgers over de klachtenregeling;
 - b) het registeren van (schriftelijke) klachten;
 - c) contact onderhouden met klager;
 - d) contact opnemen en onderhouden met leidinggevende van beklagde;
 - e) bewaken van de voortgang van de behandeling van de klacht;
 - f) afdoen van de klacht;
 - g) het leveren van input voor het opstellen van een jaarverslag.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen klager en betrokkene.

Artikel 8 Niet in behandeling nemen van de klacht

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als er sprake is van een situatie zoals genoemd in artikel 9:8 van de Awb.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Klachten die het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van Waardlanden betreft, worden niet in behandeling genomen.
4. Discriminerende of beledigende klachten worden niet in behandeling genomen.
5. Indien er reeds naar behoren aan de klacht tegemoet is gekomen, wordt de klacht niet (verder) in behandeling genomen.
6. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9 Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigd.
2. De klachtenfunctionaris stelt klager in kennis van de wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen en vraagt eventueel nadere informatie.

Artikel 10 Behandelen van de klacht

1. De klachtenfunctionaris stelt de leidinggevende van beklagde in kennis van de ontvangst van de klacht en verzoekt om een reactie.
2. Conform artikel 9:7 van de Awb geschiedt de behandeling van de klacht door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
3. Degene die door de klachtenfunctionaris wordt benaderd voor een reactie op de klacht is gehouden om alle inlichtingen te verstrekken en alle bescheiden ter beschikking te stellen die betrekking hebben op de klacht en de reactie zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen drie weken aan de klachtenfunctionaris te geven.
4. Klachten worden zoveel mogelijk informeel afgehandeld. Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure. Klager wordt hierover schriftelijk in kennis gesteld.
5. In geval van een formele behandeling, gebeurt het horen met inachtneming van artikel 9:10 Awb.
6. In afstemming met de klachtenfunctionaris wordt bepaald welke stappen worden genomen en wie deze stappen neemt.
7. Na afronding van de klachtbehandeling stuurt de klachtenfunctionaris klager een afsluitbericht waarin de bevindingen worden meegedeeld.

8. De klachtenfunctionaris meldt klager tevens dat – bij onvrede over de uitkomst van de klachtbehandeling – de mogelijkheid bestaat om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 11 Voortgang procedure

1. De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager en betrokkenen op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
2. De termijnen genoemd in artikel 9:11 van de Awb zijn van toepassing.

Artikel 12 Registratie en evaluatie

De klachtenfunctionaris registreert alle schriftelijk ingediende klachten en legt deze vast in een jaarverslag. Een geanonimiseerde versie van de geregistreerde klachten wordt jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 13 Onvoorziene situaties

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur.

Artikel 14 Citeertitel en inwerkingtreding

1. Deze regeling wordt aangehaald als “Klachtenregeling Reinigingsdienst Waardlanden 2025”.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking.

Aldus besloten in de bestuursvergadering van 14 april 2025.

TOELICHTING OP KLACHTENREGELING REINIGINGSDIENST WAARDLANDEN 2025

Artikel 1 Definities

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

Artikel 2 Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van klachten als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb, dat wil zeggen: klachten over het doen of nalaten door medewerkers van de Reinigingsdienst Waardlanden in de uitoefening van hun functie.

Het is niet van toepassing op:

- meldingen, bijvoorbeeld over containers die niet gelegeerd zijn, afvaldumpingen, defecte containers, defecte pasjes, verlies van persoonlijke eigendommen, etcetera;
- meldingen van (letsel)schade
- informatieverstrekking over o.a. het scheiden van afval en (wijzigingen in de) afvalkalender
- situaties zoals genoemd in artikel 8 van de regeling.

Een repeterende, geregistreerde melding over een zelfde locatie, die na een half jaar nog niet afgehandeld is, kan wel als klacht ingediend worden.

Artikel 3 Indienen van klachten

Hoofdstuk 9 van de Awb bevat minimeisen voor een goede behandeling van klachten. Deze minimeisen zorgen voor een behoorlijke klachtbehandeling zodat aanvullende regels niet nodig zijn. De regels gelden alleen voor schriftelijk ingediende klachten. We houden echter de vrijheid om extra regels op te stellen. Daarom is bepaald dat ook het indienen van mondelinge klachten mogelijk is.

Artikel 4 Mondelinge klachten

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 kan het geven van opheldering over een werkwijze of het aanbieden van excuses voldoende zijn. Als de klager 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 niet tevreden is, wijst de betrokken medewerker op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

Artikel 5 Schriftelijke klachten

De regels van hoofdstuk 9 Awb gelden voor schriftelijke klachten. Artikel 9:4 van de Awb stelt eisen aan de schriftelijke klacht. In artikel 5 van deze regeling worden nadere regels gegeven. Na ontvangst van de klacht beoordeelt de klachtenfunctionaris of de klacht in behandeling kan worden genomen. Hierbij wordt er niet alleen aan artikel 5 van de Regeling getoetst maar ook aan artikel 8 van de Regeling. Indien een klacht niet voldoet aan de formele vereisten zal de klachtenfunctionaris klager verzoeken de klacht aan te vullen dan wel berichten dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Voor de verslaglegging is het belangrijk dat medewerkers de klacht doorsturen naar de klachtenfunctionaris. Dit betekent niet dat de medewerker niet zelf op de klacht mag reageren. Indien de klacht zich leent voor een informele aanpak, kan de medewerker zelf telefonisch of schriftelijk reageren op de klacht en de klachtenfunctionaris hiervan op de hoogte stellen. De klachtenfunctionaris beoordeelt (eventueel in overleg met medewerker en/of klager) of verdere behandeling van de klacht nodig is.

Artikel 6 Aanwijzen klachtenfunctionaris

Ingevolge artikel 13 van de Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Reinigingsdienst Waardlanden heeft de directeur de dagelijkse leiding over de bedrijfsvoeringsorganisatie en is bevoegd tot het in dienst nemen, schorsen, treffen van disciplinaire maatregelen en ontslaan van werknemers op arbeidsovereenkomst naar burgerlijk recht, alsook het aanstellen, schorsen en ontslaan van ambtenaren, met uitzondering van de controller. Op grond hiervan is de directeur van Reinigingsdienst Waardlanden bevoegd tot het benoemen van de klachtenfunctionaris.

Artikel 7 Taken van de klachtenfunctionaris

In dit artikel worden de taken van de klachtenfunctionaris opgenoemd.

Artikel 8 Niet in behandeling nemen van de klacht

Zoals aangegeven onder de toelichting op artikel 2 van deze regeling vallen niet alle klachten onder de reikwijdte van de regeling en hoofdstuk 9 van de Awb. In artikel 9:8 onder 1 van de Awb is bepaald dat een klacht niet behandeld hoeft te worden indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Ingevolge artikel 9:8 onder 2 van de Awb hoeft een klacht ook niet in behandeling te worden genomen als het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Daarnaast zijn in dit artikel onder 2 tot en met 5 een aantal omstandigheden genoemd waaronder een klacht niet in behandeling wordt genomen.

Gezien het doel van klachtbehandeling om een duurzame oplossing van de klacht te bereiken en om de relatie met klager te herstellen (artikel 7 lid 2) is het niet mogelijk anonieme klachten in behandeling te nemen.

Een klacht wordt niet (verder) in behandeling genomen als de klachtenfunctionaris in overleg met klager van mening is dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. "Naar behoren" is een vrij in te vullen begrip die in afstemming met de klager plaatsvindt.

Het genoemde onder 6 is overgenomen uit artikel 9:8 lid 3 van de Awb.

Artikel 9 Ontvangstbevestiging

Conform artikel 9:6 van de Awb wordt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bevestigd. Daarnaast is het een gelegenheid om klager in kennis te stellen van de wijze waarop de klacht wordt behandeld en om eventueel nadere informatie te vragen. Tevens vraagt de klachtenfunctionaris klager of hij de klacht telefonisch verder wenst toe te lichten.

Artikel 10 Behandelen van de klacht

In artikel 9:7 van de Awb is bepaald dat behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Dit is niet van toepassing als de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan. In de praktijk zal een klacht over het Bestuur niet veel voorkomen. Door de behandeling van de klacht bij de klachtenfunctionaris neer te leggen, zal er over het algemeen zijn voldaan aan het

onafhankelijkheidscriterium. Bij een klacht over het functioneren van de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie, verwijst de klachtenfunctionaris naar diens leidinggevende of naar de directeur.

Ook voor het geven van een reactie op de klacht is het belangrijk dat er wordt voldaan aan het onafhankelijkheidscriterium. Een klacht over een medewerker wordt daarom altijd neergelegd bij diens leidinggevende voor een reactie op de klacht. Gelet op de wettelijke termijn die voor de behandeling van klachten geldt, is het van belang dat de klacht met voortvarendheid wordt opgepakt. Daarom krijgt degene die wordt benaderd uiterlijk drie weken om op de klacht te reageren.

In lijn met artikel 9:5 van de Awb vervalt de verplichting tot het voortzetten van de klachtprocedure zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen. Dit betekent dat er niet altijd een formele behandeling noodzakelijk is en de klacht ook informeel kan worden afgedaan. De klachtenfunctionaris stemt dit met klager en leidinggevende van beklaagde af.

Informele klachtbehandeling houdt in dat er contact wordt opgenomen om tot een oplossing te komen. Soms kan het geven van een nadere toelichting of het aanbieden van excuses voldoende zijn. Als dit voldoende is voor de klager, wordt dit schriftelijk (per e-mail) bevestigd en is de klacht afgehandeld. Bij een formele klachtbehandeling wordt klager uitgenodigd voor een (hoor)gesprek en geldt de wettelijke behandeltermijn.

Artikel 9:10 van de Awb vereist dat klager in de gelegenheid moet worden gesteld om de klacht mondeling toe te lichten (zogenoemde horen). Hiervan kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is, de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of klager niet binnen een redelijk gestelde termijn aangeeft een mondelinge toelichting te willen geven. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Conform artikel 9:12 van de Awb eindigt de behandeling van de klacht altijd met een afsluitbericht waarin de bevindingen worden meegedeeld. Bij tussentijdse beëindiging vraagt de klachtenfunctionaris klager om te bevestigen dat de klacht naar tevredenheid is opgelost. Indien hiervan geen sprake is, wordt de klacht verder behandeld. Is verdere behandeling uitgesloten, wordt er verwezen naar de Nationale ombudsman.

Artikel 11 Voortgang procedure

In artikel 9:11 van de Awb is bepaald dat de klacht binnen zes weken na ontvangst moet zijn afgehandeld. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt. De klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt klager en betrokkenen op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 12 Registratie en evaluatie

Op grond van artikel 12a van de Awb draagt het bestuursorgaan zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten en worden de geregistreerde klachten jaarlijks gepubliceerd. Ten behoeve van het overzicht en het op te stellen jaarverslag houdt de klachtenfunctionaris een registratie bij van de ontvangen schriftelijke klachten.

In de registratie wordt in ieder geval opgenomen wanneer de klacht in de behandeling is ontvangen, wanneer de ontvangstbevestiging is gestuurd, welke afdeling en welke gemeente het betreft, wie voor een reactie op de klacht benaderd 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. Op grond van de Wet open overheid dienen ook de klachtoordelen (op termijn) bekend te worden gemaakt.

Voor de behandeling van klachten worden de contactgegevens van klager geregistreerd. Voor het jaarverslag worden deze gegevens geanonimiseerd. Het doel van deze registratie is klachtafhandeling en klachtanalysedoelinden. De gegevens worden maximaal twee jaar bewaard.

Artikel 13 Onvoorziene situaties

Soms doet zich een situatie voor waarin deze regeling niet voorziet. Gezien zijn positie in de organisatie is het dan aan de directeur om te beslissen hoe te handelen.

Artikel 14 Citeertitel en inwerkingtreding

Dit artikel bevat de citeertitel van de regeling en regelt wanneer de regeling in werking treedt.