

## **Regeling klachtenbehandeling RMN**

Besluit van het dagelijks bestuur van RMN inzake de Regeling Klachtbehandeling RMN  
Het dagelijks bestuur en de voorzitter van de gemeenschappelijke regeling RMN

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

overwegende dat:

- RMN 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:

## **Regeling klachtbehandeling RMN**

### **Artikel 1. Begripsbepaling**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. RMN: het openbaar lichaam RMN;
- 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 RMN;
- 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.

### **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 RMN 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 RMN.
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. Inwerkingtreding**

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

#### **Artikel 11. Citeertitel**

Deze regeling wordt aangehaald als: Regeling klachtbehandeling RMN.

*Vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur van 16 juni 2021*

*De voorzitter,*

*de secretaris*

## Toelichting Regeling klachtbehandeling RMN

### Inleiding

RMN 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 RMN.

### 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.

De regeling klachtenbehandeling RMN 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 Nederlands<sup>1</sup>.
- 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, 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 mondelinge of telefonische klacht, kan het geven van opheldering over een werkwijze of het aanbieden van verontschuldigen een afdoende reactie zijn.

---

<sup>1</sup> 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.

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.

RMN 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 beklagde 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 hoorzittingen;
- 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 5 - Aanwijzen klachtencoördinator**

De secretaris directeur is bevoegd tot het aanwijzen van een klachtencoördinator.

#### **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.

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 RMN.

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.

#### **Artikel 10 - Inwerkingtreding**

Dit artikel regelt wanneer deze regeling in werking treedt.

#### **Artikel 11 - Citeertitel**

Dit artikel bevat de citeertitel van de regeling.

#### **Privacy inwoners**

Voor de behandeling van klachten worden de volgende gegevens geregistreerd:

- contactgegevens, zoals opgegeven in de klacht
- de klacht

Bij het formele traject: nog aanvullend:

- de ontvangstbevestiging
- het verslag van het (telefonische) gesprek
- antwoordbrief.

Het doel van deze registratie is klachtafhandeling en klachtanalysedoelinden. Hiervoor wordt een bewaartermijn van 2 jaar gehanteerd.