

Klachtenprocedure Avalex 2020 – 2024

Versie: Vastgesteld door Secretaris-Directeur Avalex
Datum: 12 mei 2020

Inleiding

Avaalex is een overheidsorgaan. Dat betekent dat Avaalex dagelijks te maken heeft met mensen, en mensen kunnen bepaalde handelingen of gedragingen van de overheid als onprettig ervaren. De wetgever heeft in de Algemene wet bestuursrecht de mogelijkheid gecreëerd om een klacht in te dienen.

Heeft u een klacht richting Avaalex, dan kunt u contact met ons opnemen. Om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, hanteren wij een klachtenprocedure. Deze is gebaseerd op wettelijke¹ uitgangspunten en draagt zorg voor een correcte afhandeling.

Degene die de klacht behandelt, is nooit dezelfde persoon als waarover de klacht gaat. Avaalex heeft om die reden een klachtencoördinator benoemd. De klachtencoördinator weegt de belangen van de beklagde en Avaalex tegen elkaar af en brengt advies uit aan de directie van Avaalex, die daarover een beslissing neemt.

Doel

Het doel van voorliggende klachtenprocedure is dat het klachtenproces zo soepel mogelijk verloopt. Klachten van inwoners van de deelnemende Avaalex-gemeenten worden zodanig ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de relatie met de inwoners van de deelnemende Avaalex-gemeenten behouden blijft c.q. verbeterd wordt vanwege een zorgvuldige klachtafhandeling;
- de dienstverlening verder geoptimaliseerd kan worden doordat Avaalex lering trekt uit de analyse op de klachten.

Werkwijze

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De klachtenprocedure doorloopt, afhankelijk van de aard van de klacht, de onderstaande stappen en heeft een doorlooptijd van maximaal 6 weken. Deze termijn kan eenmaal met 4 weken worden verlengd.

Stap 1: Indienen klacht

U checkt of uw klacht onder de definitie van klacht valt. Dit staat verwoord onder 'stap 2'. Als dit van toepassing is, vult u het klachtenformulier in. Deze vindt u hier als bijlage en staat net als deze procedure gepubliceerd op de website van Avaalex. U ondertekent het ingevulde klachtenformulier en stuurt deze per post of mail naar de directie van Avaalex:

Regionaal Reinigingsbedrijf Avaalex
T.a.v. Secretaris-Directeur Avaalex
Postbus 16428
2500 BK Den Haag

info@avalex.nl

U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.

¹ Algemene wet bestuursrecht, hoofdstuk 9

Stap 2: Identificeren klacht

Eerst kijkt Avaler of uw klacht onder de 'Klachtenprocedure Avaler' valt. Bij een klacht is er sprake van ontevredenheid over de verleende dienstverlening, dan wel volgend uit een gedraging van een medewerker.

In de volgende gevallen kunnen we de klacht niet behandelen:

- een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
- de klacht is al eerder ingediend en door ons behandeld;
- als deze deel uitmaakt van een opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
- vastgesteld (afval-)beleid;
- als er sprake is van een besluit waartegen bezwaar en beroep kan worden ingediend;
- de klacht betreft (letsel-)schade;
- een melding²:
 - o niet geleegde containers, niet opgehaald grof vuil (matrassen e.d.)
 - o op straat achtergebleven afval
 - o illegaal gestort afval
 - o defecte containers
 - o defecte Avaler-pasjes
 - o verlies persoonlijke eigendommen
- informatieverstrekking over o.a. het scheiden van afval, uitrol HNI, (wijzigingen in de) afvalkalender.

Voor klachten over een aanbestedingsprocedure bestaat een separate klachtenprocedure. De mogelijkheid om een klacht in te dienen over het verloop van een aanbesteding is kenbaar gemaakt op de website en staat vermeld in de correspondentie met de bedrijven die meedoen bij een aanbestedingsprocedure. Hierbij staat ook vermeld hoe de afhandeling van een dergelijke klacht verloopt.

Als uw klacht niet onder de Klachtenprocedure Avaler valt, dan wordt u hier bij de ontvangstbevestiging gelijk over geïnformeerd, evenals een verwijzing bij wie u dan terecht kunt.

Stap 3: Afhandelen klacht

Avaler vindt het belangrijk dat u gehoord wordt. Allereerst beoordelen wij uw klacht.

De klachtencoördinator weegt vervolgens de belangen van u en van Avaler tegen elkaar af en brengt advies uit aan de Secretaris-Directeur, die daarover een beslissing neemt. U krijgt binnen 6 weken na het indienen van de klacht, de schriftelijke beslissing op de klacht. Deze termijn kan eenmaal met 4

² Een repeterende, geregistreerde melding over een zelfde locatie, die na een half jaar nog niet afgehandeld is, kan wel als klacht ingediend worden.

weken worden verlengd. Mocht het noodzakelijk zijn, dan biedt Avaalex u de gelegenheid om (telefonisch) uw klacht toe te lichten.

Als u niet tevreden bent over de wijze van afhandeling van de klacht of als beide partijen het niet eens kunnen worden, dan kan in laatste instantie de beslissing van een Ombudsman worden ingeroepen. Meer informatie hierover is te vinden op www.nationaleombudsman.nl.

Stap 4: Registreren van uw gegevens

Voor de behandeling van uw klacht worden de volgende gegevens geregistreerd:

- contactgegevens, zoals u heeft opgegeven in het klachtenformulier
- het klachtenformulier, de ontvangstbevestiging, het verslag van het (telefonische) gesprek en de antwoordbrief.

Wij registreren uw gegevens met het doel van klachtafhandeling en klachtanalysedoeleinden. Wij hanteren hiertoe een bewaartermijn van 2 jaar na ontvangstdatum.

Bijlage

Klachtenformulier Avalex

Klachtenformulier

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

E-mail:

Telefoonnummer:

Datum:

Omschrijving klacht:

Voorgestelde oplossing:

Handtekening:

Dit klachtenformulier verstuurt u per post naar:

Regionaal Reinigingsbedrijf Avalex
t.a.v. Secretaris-Directeur Avalex
Postbus 16428
2500 BK Den Haag

U kunt het formulier ook mailen naar: info@avalex.nl

Afhandeling van uw klacht vindt plaats conform de Klachtenprocedure Avalex.