

Klachtenprocedure Avalex 2025 – 2029

Versie: Definitief
Datum: 27 augustus 2024

Inleiding

Avalex is een overheidsorgaan. Dat betekent dat Avalex 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 Avalex, 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. Avalex heeft om die reden een klachtencoördinator benoemd. De klachtencoördinator weegt de belangen van de beklagde en Avalex tegen elkaar af en brengt advies uit aan de directie van Avalex, 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 Avalex-gemeenten worden zodanig ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- de relatie met de inwoners van de deelnemende Avalex-gemeenten behouden blijft c.q. verbeterd wordt vanwege een zorgvuldige klachtafhandeling;
- de dienstverlening verder geoptimaliseerd kan worden doordat Avalex 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 Avalex. U ondertekent het ingevulde klachtenformulier en stuurt deze per post of mail naar de directie van Avalex:

Regionaal Reinigingsbedrijf Avalex
T.a.v. Secretaris-Directeur Avalex
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 Avalex of uw klacht onder de 'Klachtenprocedure Avalex' 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 Avalex-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 Avalex valt, dan wordt u hier bij de ontvangstbevestiging gelijk over geïnformeerd, evenals een verwijzing bij wie u dan terecht kunt.

Stap 3: Afhandelen klacht

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

De klachtencoördinator weegt vervolgens de belangen van u en van Avalex 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 Avalex 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 klachtanalyse doeleinden. Wij hanteren hiertoe een bewaartermijn van 5 jaar na ontvangstdatum.

Stap 5: Rapporteren

Vanwege de verplichting tot openbaarheid en transparantie van overheidsinformatie (Wet Open Overheid sinds 2022) rapporteert Avalex over het aantal en de aard van de klachten via de periodieke bestuursrapportages en de jaarstukken.

Bijlage

Klachtenformulier Avalex

Klachtenformulier

Naam (optioneel):

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.