

## KLACHTENREGELING WETTERSKIP FRYSLAN

### Begripsomschrijving

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur, de dijkgraaf van het waterschap;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door:
  - een bestuursorgaan;
  - een bestuurder;
  - een ambtenaar, of een daarmee op grond van diens werkzaamheid gelijk te stellen persoon (inclusief arbeidscontractanten) in de uitoefening van zijn functie;
- d. klaagschrift: een schriftelijk ingediende klacht;
- e. klacht: een uiting van onvrede van een natuurlijke of rechtspersoon over een gedraging;
- f. klachtadviesprocedure: klachtadviesprocedure als bedoeld in afdeling 9.1.3 van de Awb;
- g. klachtencoördinator: de persoon als bedoeld in artikel 4.
- h. klager: de klager als bedoeld in artikel 9:1, eerste lid van de Awb;

### Indiening van een klacht

#### Artikel 2

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
3. Bij een mondelinge klacht verleent een ambtenaar van het waterschap medewerking bij het op schrift stellen van de klacht.
4. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de indiener,
  - b. de dagtekening,
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.



## **Verplichting om de klacht te behandelen**

### **Artikel 3**

Het waterschap is niet verplicht een klacht te behandelen:

1. indien de aangelegenheid behoort tot het beleid van het waterschap;
2. wanneer de klacht een algemeen verbindend voorschrift betreft;
3. wanneer de klacht anoniem is;
4. in de in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht genoemde gevallen.

## **Klachtencoördinator**

### **Artikel 4**

1. Het dagelijks bestuur wijst een klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator is belast met de begeleiding van de behandeling van klachten.

## **Klachtadviesprocedure**

### **Artikel 5**

Afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing.

## **Behandeling van de klacht**

### **Artikel 6**

1. De archiefbeheerder stelt alle bij het waterschap binnenkomende brieven die naar zijn oordeel als klaagschrift zijn aan te merken zo spoedig mogelijk in handen van de klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en zendt een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken naar degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De klachtencoördinator adviseert over de ontvankelijkheid en het in behandeling nemen van het klaagschrift.
3. Indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze klachtenregeling. De klager ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging van het dagelijks bestuur.
4. a. De klager wordt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift meegedeeld dat zijn klacht is ontvangen, dat de klacht wordt opgevat als een klacht in de zin van deze regeling, dat een persoon of commissie over de klacht zal adviseren en dat zij binnen tien weken na ontvangst zal worden afgehandeld, of  
b. De klager wordt zo spoedig mogelijk na de datum van ontvangst van de klacht, doch uiterlijk binnen vier weken na datum ontvangst in kennis gesteld van het besluit om de klacht niet in behandeling te nemen.
5. De klacht omtrent gedragingen van ambtenaren, niet zijnde clustermanagers of DO managers, wordt aan de manager van de betreffende cluster voorgelegd ter behandeling en advies.
6. De klacht omtrent gedragingen van een clustermanager wordt aan de betreffende DO manager voorgelegd ter behandeling en advies.
7. De klacht omtrent gedragingen van een DO manager, niet zijnde de secretaris-directeur wordt aan de secretaris-directeur voorgelegd ter behandeling en advies.



8. De klacht omtrent gedragingen van de secretaris-directeur wordt aan de dijkgraaf voorgelegd ter behandeling en advies.
9. De klacht omtrent gedragingen van een bestuursorgaan of een bestuurder wordt ter behandeling en advies voorgelegd aan de Commissie voor Behandeling van bezwaren.
10. De adviseurs als bedoeld in de leden 5,6,7,8 of 9 zorgen ervoor dat binnen acht weken na ontvangst van de klacht een advies, vergezeld van een concept-antwoordbrief aan de klager, aan het dagelijks bestuur van het waterschap wordt voorgelegd.
11. Een advies als bedoeld in de leden 5,6,7,8 of 9 wordt niet uitgebracht dan nadat de klager, het betrokken bestuursorgaan, de betrokken bestuurder of de betrokken ambtenaar door de adviseur(s), in aanwezigheid van de klachtencoördinator, in de gelegenheid zijn gesteld, te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
12. Het dagelijks bestuur van het waterschap stelt de antwoordbrief aan de klager vast. De antwoordbrief wordt binnen tien weken na ontvangst van de klacht aan de klager en de betrokken bestuurder of ambtenaar verzonden.
13. Het dagelijks bestuur kan de afhandeling, eventueel op verzoek van de adviseur, voor ten hoogste vier weken verdagen. Van deze verdaging wordt schriftelijk met redenen omkleed mededeling gedaan aan de klager en aan het betrokken bestuursorgaan, bestuurder of ambtenaar. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

## **Mededeling oordeel**

### **Artikel 7**

1. De klager dient schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte te worden gebracht van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, het oordeel van het dagelijks bestuur daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Het oordeel van het dagelijks bestuur omtrent de klacht moet worden voorzien van een deugdelijke motivering door in te gaan op alle relevante feiten, omstandigheden en argumenten die verband houden met de klacht.
3. In iedere antwoordbrief gericht aan klager wordt vermeld dat hij in vervolg op de in het kader van deze regeling gevolgde klachtprocedure de mogelijkheid heeft een beroep te doen op klachtbehandeling door de Nationale Ombudsman.

## **Klachtenregistratie en publicatie**

### **Artikel 8**

Het dagelijks bestuur draagt zorg voor een behoorlijke registratie van de bij hen ingediende schriftelijke klachten en voor jaarlijkse publicatie van een verslag daarover op de website van het waterschap.

## **Inwerkingtreding en citeertitel**

### **Artikel 9**

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de achtste dag na die van de bekendmaking.

2. Met ingang van de datum van inwerkingtreding van deze regeling vervalt de Klachtenregeling Wetterskip Fryslân, vastgesteld op 20 november 2003.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Wetterskip Fryslân”.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het algemeen bestuur van Wetterskip Fryslân op 29 september 2015.

Ir. P.A.E. van Erkelens,  
dijkgraaf

Drs. M.M. van Akkeren RC,  
secretaris-directeur



## **Toelichting op de klachtenregeling**

### **Algemene toelichting**

In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is een hoofdstuk opgenomen (hoofdstuk 9) over de behandeling van klachten over overheidsoptreden. De regeling moet bijdragen aan de ontwikkeling van een organisatiecultuur waarin klachten serieus worden genomen, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen. De wetgever draagt bestuursorganen op om te zorgen voor een behoorlijke behandeling van klachten.

Het hoofdstuk in de Awb voorziet in bepalingen over het zgn intern en extern klachtrecht. Bij intern klachtrecht doet het bestuursorgaan de klacht zelf af, hetgeen niet uitsluit dat zij een adviseur kan inschakelen die adviseert, maar geen eindoordeel uitspreekt. Bij extern klachtrecht is zowel de behandeling als de afdoening van de klacht in handen van een onafhankelijke instantie, zoals de Nationale ombudsman, een decentrale ombudsman of ombudscommissie. Aan extern klachtrecht moet altijd een interne klachtbehandeling voorafgaan.

In hoofdstuk 9 van de Awb zijn – voorzover betreft het intern klachtrecht – bepalingen opgenomen over het recht om te klagen, over de behandeling van klaagschriften en bepalingen over de klachtadviesprocedure.

#### *Klachtenregeling waterschap.*

Met de klachtenregeling van het waterschap worden voorschriften gegeven over de wijze waarop klachten bij het waterschap worden behandeld, dus het intern klachtrecht. Met de regeling geeft het waterschap inhoud aan de bepaling in de Awb om zorg te dragen voor een "behoorlijke" behandeling van klachten (artikel 9:2). Uiteraard mogen de aanvullende regels niet in strijd zijn met de Awb.

Er is voor gekozen om klachten over medewerkers, leidinggevenden en DO managers, niet zijnde de secretaris-directeur, te laten behandelen door leidinggevenden en klachten over bestuurders door de Commissie voor Behandeling van bezwaren. Klachten over de secretaris-directeur worden behandeld door de dijkgraaf. In alle gevallen neemt het dagelijks bestuur de beslissing.

De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten over ongewenst gedrag, in het bijzonder seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie in de werksituatie. Voor de behandeling van klachten over ongewenst gedrag kent het waterschap een aparte klachtenregeling.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

##### *Gedraging.*

Onder gedraging valt elk handelen of nalaten. Het kan feitelijk handelen betreffen dan wel publiek- of privaatrechtelijke rechtshandelingen. Het moet gaan om gedragingen in het verleden, zodat niet kan worden geklaagd over verwachte gedragingen.

Een gedraging kan ook een besluit omvatten. In dat geval geldt de samenloopregeling voor bezwaar en beroep: een belanghebbende kan tegen een gedraging van een bestuursorgaan die tevens een besluit is, zowel opkomen via het indienen van een klacht als via het maken van bezwaar. Afhankelijk van de bedoeling van de klager vindt behandeling plaats als bezwaarschrift, als klaagschrift of als bezwaarschrift en klaagschrift. Het is niet de bedoeling



dat het klaagschrift oneigenlijk wordt gebruikt door hen die te laat zijn met bezwaar (artikel 9:8, lid 1, onder c van de Awb).

#### *Klacht.*

Hoofdstuk 9 van de Awb kent geen definitie van het begrip klacht. De wetgever heeft geen definitie opgenomen omdat een definitie eerder een beperking dan een verheldering zou geven van het begrip. Uitgangspunt is een ruim klachtbegrip. Alles wat geen bezwaar is, is in beginsel een klacht. Soms zal het nodig zijn dat het bestuursorgaan en klager samen tot klaarheid komen over de bedoeling en de gevolgen.

#### *Klachtadviesprocedure.*

Zie de toelichting op artikel 5.

#### *Klager.*

Anders dan bij bezwaar en beroep is niet vereist dat een klager belanghebbende is. Klachtrecht komt zowel toe aan natuurlijke personen als rechtspersonen en anderen zoals ondernemingsraden. Ook klachten die door ambtenaren tegen een bestuursorgaan als werkgever worden ingediend vallen eronder.

### Artikel 2 Indiening van een klacht

#### *Lid 1*

In artikel 9:1 van de Awb is bepaald dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, een klacht in te dienen. Een gedraging van een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Uit artikel 9:1 van de Awb blijkt dat het kan gaan om een gedraging jegens de klager of een ander. Een klacht kan dus ook betrekking hebben op een gedraging die niet jegens de klager is begaan. In dat geval geldt alleen de plicht tot behoorlijke klachtbehandeling volgens artikel 9:2 Awb. Gelet op artikel 9:4 aanhef behoeft de procedure van afdeling 9.1.2. voor de behandeling van klaagschriften niet te worden gevolgd.

#### *Lid 2*

Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt toegerekend aan het bestuursorgaan waarvoor de ambtenaar werkzaam is.

#### *Lid 3*

In artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht is bepaald dat mondelinge en schriftelijk klachten behoorlijk afgedaan dienen te worden. Het artikel bevat de algemene verplichting om zorg te dragen voor behoorlijke klachtenafhandeling. Voor schriftelijke klachten geeft afdeling 9.1.2. een nadere uitwerking van het beginsel van behoorlijke klachtenafhandeling; voor mondelinge klachten volstaat hoofdstuk 9 met een zorgplicht om klachten behoorlijk af te doen.

Burgers die mondeling hun klachten indienen dienen er op te worden gewezen dat zij hun klacht schriftelijk kunnen indienen; ambtenaren dienen behulpzaam te zijn bij het op schrift stellen van hun klacht. Dat neemt niet weg dat mondelinge klachten direct afgedaan kunnen worden. Bij een mondeling of telefonisch ingediende klacht kan het geven van opheldering of het aanbieden van verontschuldiging vaak een goede reactie zijn. Een schriftelijke reactie op een mondelinge klacht is niet vereist. Als de klager echter uitdrukkelijk om een schriftelijke reactie vraagt, ligt het in de rede om hieraan tegemoet te komen.

#### *Lid 4*

De in artikel 2, lid 4, genoemde vereisten voor een klaagschrift zijn genoemd in artikel 9:4, lid 2 van de Awb en zijn gelijk aan de eisen die gelden voor de indiening van een bezwaar- of



beroepschrift. Als een klaagschrift niet voldoet aan de eisen van dit artikel, is het bestuur niet verplicht maar wel bevoegd om het klaagschrift te behandelen. Er moet echter de mogelijkheid worden gegeven om verzuimen te herstellen.

Om onnodige formalisering te voorkomen wordt – anders dan bij bezwaar- en beroepschriften – niet vereist dat in het klaagschrift de gronden van de klacht vermeld. Zo nodig kan het bestuur (telefonisch) een nadere toelichting van de klager vragen.

### Artikel 3 Geen verplichte behandeling

De klacht behoeft niet te worden behandeld indien de klacht betrekking heeft op het beleid van het waterschap, op de beleidsuitvoering in het algemeen of indien het gaat om een algemeen verbindend voorschrift. Klachten hierover hebben dan immers geen betrekking op een “bepaalde aangelegenheid” als bedoeld in artikel 9:1, lid 1. Ook anonieme klachten behoeven geen behandeling.

Klachten behoeven verder niet in behandeling te worden genomen in de gevallen genoemd in artikel 9:8, leden 1 en 2 van de Algemene wet bestuursrecht. De bepaling bevat een limitatieve opsomming van de gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Alleen de verplichting tot klachtbehandeling vervalt, de bevoegdheid blijft bestaan.

### Artikel 4 Klachtencoördinator

Het dagelijks bestuur wijst een ambtenaar aan als klachtencoördinator. Het kunnen ook meerdere personen zijn. De klachtencoördinator heeft tot taak om de behandeling van klachten te begeleiden. Hij heeft verder de plicht ingediende klachten te registreren en te zorgen voor jaarlijkse publicatie (artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht).

### Artikel 5 Klachtadviesprocedure

Bij besluit of wettelijk voorschrift kan het bestuur klachtadviseurs benoemen. Dit zijn personen of commissies die adviseren over ingediende klachten. De wet laat de vrijheid om de klachtadviesinstantie geheel of gedeeltelijk te laten bestaan uit personen van binnen of buiten de organisatie. In deze klachtenregeling is bepaald dat leidinggevenden adviseren over klachten. Klachten over de secretaris-directeur worden voorgelegd aan de dijkgraaf. Indien het betreft een klacht over een bestuursorgaan of lid ervan wordt de Commissie voor Behandeling van bezwaren ingeschakeld; dit komt tegemoet aan de wens om klachten met enige afstand te kunnen (laten) behandelen.

Het bestuur houdt de bevoegdheid om te besluiten. De aan te wijzen persoon of commissie is alleen belast met de behandeling van en advisering over klachten. Het definitieve oordeel over de klacht blijft voorbehouden aan het bestuursorgaan zelf. De klachtadviesprocedure is dus een interne procedure en moet niet worden verward met het zgn externe klachtrecht uit titel 9.2 van de Awb (behandeling van de klacht door een Ombudsman). Het bestuursorgaan kan de persoon of commissie slechts in het algemeen instructies geven (artikel 9:14 Awb).

### Artikel 6 Behandeling van de klacht

#### Lid 1

In lid 1 is geregeld dat de archiefbeheerder klaagschriften zo spoedig mogelijk doorstuurt naar de klachtencoördinator.

#### Lid 2

In artikel 9:6 van de Awb is bepaald dat het bestuur de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk moet bevestigen. In artikel 9:9 van de Awb is bepaald dat degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft een afschrift van het klaagschrift en de bijbehorende



stukken ontvangt. Voordat een klacht inhoudelijk wordt behandeld zal moeten worden beoordeeld of zij in behandeling kan worden genomen. De klachtencoördinator brengt advies uit.

#### Lid 3

Zodra naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoetgekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit artikel (artikel 9:5 Awb). In elk stadium van de klachtprocedure kan de procedure worden stopgezet als een oplossing wordt gevonden waarmee de klager genoegen neemt. Een snelle en informele behandeling van de klacht is mogelijk. Het oordeel van de klager is doorslaggevend maar het initiatief kan bij het bestuursorgaan liggen.

#### Lid 4

In artikel 9:11 Awb is bepaald dat het bestuursorgaan de klacht binnen 10 weken wordt afgehandeld. Bij aanvang van de klachtbehandeling dient de klager te worden medegedeeld welke procedure zal worden gevolgd, of de klacht in behandeling zal worden genomen en hoeveel tijd dit in beslag zal nemen.

Als een klacht niet wordt behandeld, moet dat ingevolge artikel 9:8, lid 3 binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de klager worden meegedeeld.

#### Leden 5 tot en met 11

Behandeling van de klacht. Intern of extern advies.

In artikel 5 is bepaald dat de klachtadviesprocedure, geregeld in Afdeling 9.1.3., van toepassing is. Dat houdt kort gezegd in dat de volledige behandeling (inclusief het horen) en de advisering aan een klachtadviesinstantie wordt opgedragen. De instantie kan een intern of extern persoon of een commissie zijn. Het dagelijks bestuur stelt de klachtafdoeningsbrief vast.

Het horen van klager en aangeklaagde.

In artikel 9:10 Awb is bepaald dat de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord. Van het horen moet een verslag worden gemaakt.

De plicht om te horen is een essentieel onderdeel van de procedure. Het horen dient verschillende doelen: verduidelijking van de klacht, verkrijgen van nadere informatie, conflictoplossing, herstel van vertrouwen en waarheidsvinding. De klager behoeft niet te worden gehoord als de klacht kennelijk ongegrond is of als hij niet gehoord wenst te worden (artikel 9:10 Awb). In verband met de zorgvuldigheid zal van het horen een verslag worden gemaakt. De procedure is vrij, ook telefonische horen is mogelijk. Anders dan bij de bezwaarschriftprocedure is niet vastgelegd dat betrokkenen in elkaars aanwezigheid moeten worden gehoord.

Degene die volgens deze regeling belast is met de behandeling en advisering over de klacht dient zorg te dragen voor een advies en een concept-antwoordbrief aan het dagelijks bestuur van het waterschap. Het advies en de concept-antwoordbrief worden via tussenkomst van de klachtencoördinator aan het dagelijks bestuur voorgelegd.

#### Lid 12

Aan de klager en betrokken bestuurder of ambtenaar dient een antwoordbrief uit te gaan van het dagelijks bestuur. Ingevolge artikel 9:11, lid 1, van de Algemene wet bestuursrecht dient de klacht - als een adviseur is benoemd - binnen tien weken na ontvangst van de klacht te worden afgehandeld.



### Lid 13

Indien er sprake is van bijzondere omstandigheden kan de afhandeling van de klacht ingevolge artikel 9:11, lid 2 van de Algemene wet bestuursrecht met vier weken worden verdaagd. Van de redenen voor verdaging moeten betrokkenen door het dagelijks bestuur op de hoogte worden gesteld. Ingevolge lid 3 van genoemd artikel uit de Awb is verder uitstel mogelijk indien de klager hiermee instemt.

### Artikel 7 Mededeling oordeel

In artikel 9:12, lid 1, Awb is bepaald dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel erover alsmede van de conclusies die eraan worden verbonden. In de afdoeningsbrief zal de klacht dus geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond moeten worden verklaard. Naar aanleiding van een gegronde klacht moet het bestuursorgaan maatregelen treffen die gelet op de aard van de gedraging passend zijn.

In vrijwel alle gevallen zal na afronding van de interne klachtprocedure een verzoekschrift kunnen worden ingediend bij de Nationale ombudsman. In lid 2 is bepaald dat bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen. De termijn hiervoor is één jaar (artikel 9:24 Awb).

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep en dus ook geen bezwaar worden ingesteld (artikel 9:3 Awb).

### Artikel 8 Klachtenregistratie en publicatie

De klachtencoördinator draagt zorg voor registratie en jaarlijkse publicatie van schriftelijk ingediende klachten. Ingevolge artikel 9:12a van de Algemene wet bestuursrecht is het bestuur hiertoe verplicht. Ingevolge genoemde bepaling behoeven alleen schriftelijk ingediende klachten te worden geregistreerd. Ook de schriftelijke klachten die op grond van artikel 3 van deze regeling niet ontvankelijk zijn of buiten behandeling worden gelaten, moeten worden geregistreerd. De publicatie is vormvrij. De vorm kan een jaarverslag zijn maar ook publicatie op internet is mogelijk.

De wet verplicht niet tot publicatie van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de conclusies die het bestuursorgaan eraan heeft verbonden.