

## **Verordening klachten waterschap Hollandse Delta 2018**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. het waterschap: waterschap Hollandse Delta;
- b. klachtencoördinator: de persoon als bedoeld in artikel 4 van deze verordening;
- c. bestuursorgaan: de Verenigde Vergadering (VV), het college van dijkgraaf en heemraden, en de dijkgraaf.

### **Artikel 2 Delegatie**

Voor zover een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht is gericht tegen een gedraging van de Verenigde Vergadering, draagt het college van dijkgraaf en heemraden zorg voor de behoorlijke behandeling als bedoeld in artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht.

### **Artikel 3 Aanvullende bepaling**

Afdeling 9.1.3 van de Algemene wet bestuursrecht is van toepassing.

### **De klachtencoördinator**

#### **Artikel 4**

1. De klachtencoördinator is belast met de behandeling van en de advisering over mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Het college van dijkgraaf en heemraden wijst de klachtencoördinator aan.

#### **Artikel 5**

De klachtencoördinator brengt jaarlijks aan de dijkgraaf schriftelijk verslag uit van de verrichte werkzaamheden. Dit verslag biedt inzicht in aard en aantal van de klachten alsmede de wijze van afdoening. Het verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van het waterschap.

#### **Artikel 6**

1. Deze verordening treedt in werking op 1 juni 2018.
2. Deze verordening kan worden aangehaald als de 'Verordening behandeling van klachten waterschap Hollandse Delta 2018'.

## **Toelichting op de Verordening behandeling van klachten waterschap Hollandse Delta 2018**

### **ALGEMEEN**

Op grond van artikel 9:1, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft een ieder het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van het waterschap zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan. Voor de behandeling van klachten bevat de Awb een regeling, die voor het waterschap verder wordt uitgewerkt in deze verordening. Voor een goed begrip moet dus ook de Awb worden geraadpleegd.

Gedragingen van bestuursorganen – dan wel van ambtenaren werkzaam onder verantwoordelijkheid van dat orgaan – dienen te voldoen aan de eisen van behoorlijkheid. Men moet dan denken aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals daar zijn: het vereiste van overeenstemming met het geschreven recht, het vereiste van redelijkheid, het vereiste van rechtsgeldigheid, het vereiste van gelijke behandeling in gelijke gevallen, het vereiste van motivering en het vereiste van zorgvuldigheid.

Bij de aan een ieder toekomende bevoegdheid tot het indienen van klachten dient de kanttekening te worden geplaatst dat in de gevallen dat de gedraging het nemen van een besluit betreft, er ook sprake kan zijn van bezwaar of beroep. Bij bezwaar en beroep gaat het anders dan bij klachten om de inhoudelijke aspecten van het besluit. Voor de samenloop van klachten met bezwaar of beroep bevat de Awb een samenloopregeling in artikel 9:8 Awb.

De hier aan de orde zijnde klachtenverordening is een interne klachtenprocedure: het bestuursorgaan onderzoekt de op zijn gedraging betrekking hebbende klacht zelf. Daarbij wordt bezien of het orgaan zich behoorlijk heeft gedragen. Het oordeel dat het bestuursorgaan vervolgens velt, is geen besluit en daarom niet vatbaar voor bezwaar en beroep.

In aanvulling op deze interne klachtenprocedure is er een externe klachtenregeling, namelijk de regeling voor de Nationale ombudsman in Titel 9.2 Awb en de Wet nationale ombudsman. Echter voordat een klacht door de Nationale ombudsman in behandeling wordt genomen, zal deze klacht in het kader van de toepassing van het kenbaarheidsvereiste eerst door het desbetreffende orgaan van het waterschap moeten worden onderzocht en beoordeeld.

Gelet hierop fungeert de interne klachtenprocedure als filter ten opzichte van de gang naar de Nationale ombudsman. Het kan echter niet als vervanging worden gezien. Het waterschap is primair verantwoordelijk er voor te zorgen dat klachten van burgers als zodanig worden onderkend en behandeld worden. Onmiddellijke actie naar aanleiding van een klacht door de uitvoerende ambtenaren die het aangaat, is vaak de beste klachtenbehandeling. Wanneer een directe reactie van een betrokken ambtenaar niet mogelijk of toereikend is, moet de procedure van interne klachtenbehandeling uitkomst kunnen bieden. Is de verzoeker het niet eens met de wijze waarop het waterschap een klacht intern behandelt, dan kan hij daarna hierover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman. Wanneer de Nationale ombudsman een klacht ontvangt over de wijze waarop het waterschap een primaire klacht afhandelt, dan zal in een onderzoek van de Nationale ombudsman naar voren moeten komen of de interne klachtenprocedure voldoet.

Naast de filterfunctie richting de Nationale ombudsman heeft de interne klachtenregeling ook als effect dat het waterschap een spiegel wordt voorgehouden: de mate waarin en de manier waarop gedragingen van het waterschap mogelijk tekort schieten wordt duidelijk. De praktijk heeft uitgewezen dat het oordeel van onbehoorlijkheid vooral werd uitgesproken in de gevallen waarin sprake was van onvoldoende zorgvuldigheid. In dit verband werden door de Nationale ombudsman de volgende aanbevelingen gedaan:

- Ten aanzien van de behandelingsprocedure bij een bestuursorgaan wordt een voortvarende behandeling van de zaak en een voortvarend herstel van gesignaleerde fouten of gebreken verlangd.

- Administratieve onnauwkeurigheid kan niet geaccepteerd worden.
- Bestuursorganen zijn verplicht tot actieve informatieverstrekking. Daarom worden eisen gesteld met betrekking tot ontvangstbevestiging, tussenbericht, tijdige mededeling van niet (inhoudelijke) behandeling van de zaak en informatieverstrekking over rechten en plichten van de burger.
- Van het bestuursorgaan wordt een actieve opstelling verlangd met betrekking tot het horen van belanghebbenden, het inwinnen van informatie bij deskundigen e.d., en het vastleggen van informatie.
- De werkzaamheden moeten gecoördineerd worden, c.q. op elkaar worden afgestemd.
- De privacy dient gewaarborgd te worden.
- Het bestuursorgaan moet voorzieningen treffen ter verzekering van de onpartijdigheid.
- Het dient ook voorzieningen te treffen ter bevordering van de hulpvaardigheid ten opzichte van de burgers.
- De organisatie moet zo zijn ingericht dat de fysieke en telefonische bereikbaarheid voldoende verzekerd is.
- Wat de houding van de ambtenaren betreft worden eisen gesteld aan de correctheid van de bejegening, aan het respecteren van de persoonlijke levenssfeer, aan de onbevooroordeeldheid en aan hulpvaardigheid met betrekking tot de belangen van de burger. Een correcte bejegening vereist respect voor de menselijke waardigheid en integriteit van de burger, fatsoen, achterwege laten van discriminerende opmerkingen, zelfbeheersing, sociale vaardigheden en inlevingsvermogen, zowel in normale omstandigheden als in uitzonderlijke situaties.

De interne behandeling van klachten door waterschappen is in beginsel vormvrij. In de Algemene wet bestuursrecht is een aantal randvoorwaarden opgenomen waaraan de klachtenbehandeling moet voldoen, zoals de plicht tot het versturen van een ontvangstbevestiging, de hoorplicht, de afhandelingstermijn en de registratie van klachten.

## **Artikel 2**

Hoewel het niet vaak voorkomt of is voorgekomen, is het mogelijk dat er klachten worden ingediend bij de Verenigde Vergadering over de wijze waarop de VV zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Omdat de VV slechts enkele malen per jaar vergadert, is het niet efficiënt als de VV deze klachten afhandelt. Gelet hierop is besloten deze bevoegdheid te delegeren aan het college van dijkgraaf en heemraden. Het is overigens wenselijk dat het college van dijkgraaf en heemraden de bevoegdheid tot het afhandelen van alle klachten mandateert aan de dijkgraaf. De dijkgraaf – bij koninklijk besluit benoemd – neemt een onafhankelijke positie in ten opzichte van zowel het ambtelijk apparaat als ten opzichte van het bestuur. Daarbij kan uit artikel 158 van de Waterschapswet worden afgeleid dat de daar bedoelde eigenstandige verantwoordelijkheid voor een goede besluitvorming zich even zo goed uitstrekt tot feitelijke gedragingen van organen, bestuurders en ambtenaren van het waterschap.

## **Artikel 3**

Het van toepassing verklaren van afdeling 9.3 houdt in dat er een persoon of commissie wordt belast met de behandeling van en de advisering over klachten. Uit doelmatigheidsoverwegingen is er voor gekozen daarvoor een persoon aan te wijzen. Dit is gebeurd in artikel 4. Onder de afhandeling van klachten wordt in ieder geval verstaan het doorzenden van de klacht(en) naar de betrokken ambtenaar alsmede het vervullen van intermediaire rol tussen waterschap en (het bureau van) de Nationale ombudsman.

## **Artikel 4**

Het waterschap heeft gekozen voor een informele afhandeling van klachten; daarom vindt klachtafhandeling plaats door een coördinator in plaats van door een commissie. Dit is veelal het meest bevredigend voor de burger en levert de minste administratieve lasten op.

## **Artikel 5**

Dit artikel is een uitwerking van artikel 9:12a Awb. Daarin is bepaald dat het bestuursorgaan zorg draagt voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten en dat de geregistreerde klachten jaarlijks worden gepubliceerd.