



hoogheemraadschap
Hollands
Noorderkwartier

**Klachtenverordening
Hoogheemraadschap
Hollands Noorderkwartier 2010**

Registratienummer
10.1325

Datum
14 april 2010



Klachtenverordening Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier 2010

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

In deze verordening wordt verstaan onder:

- a. hoogheemraadschap: Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier
- b. bestuursorgaan: het algemeen bestuur van het hoogheemraadschap genaamd college van hoofdingelanden, het dagelijks bestuur van het hoogheemraadschap genaamd het college van dijkgraaf en hoogheemraden, of de voorzitter van het hoogheemraadschap genaamd de dijkgraaf;
- c. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid tegenover een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelen of nalaten door een bestuursorgaan, een bestuurder, een ambtenaar of een daarmee op grond van zijn werkzaamheid gelijk te stellen persoon in de uitoefening van zijn functie;
- d. klachtencoördinator: de persoon als bedoeld in artikel 4 van deze verordening;
- e. klager: de natuurlijke of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
- f. klacht: schriftelijke of mondelinge uiting van misnoegen of ongenoegen over een gedraging;
- g. wet: de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 2 – Recht indienen klacht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan van het hoogheemraadschap zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.

Artikel 3 – Delegatie

Klachten over gedragingen die aan het college van hoofdingelanden als zodanig worden toegerekend, worden afgedaan door het college van dijkgraaf en hoogheemraden.

Artikel 4 - Klachtencoördinator

1. Voor de behandeling van klachten wordt door of namens het college van dijkgraaf en hoogheemraden een klachtencoördinator aangewezen.
2. De klachtencoördinator draagt zorg voor de administratieve afhandeling van klachten.
3. De klachtencoördinator registreert de klaagschriften en doet jaarlijks schriftelijk verslag van de verrichte werkzaamheden aan het college van dijkgraaf en hoogheemraden. Het verslag biedt inzicht in het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze waarop de klachten zijn afgedaan.
4. De klachtencoördinator vervult een intermediaire rol tussen het hoogheemraadschap en de Nationale ombudsman.

Artikel 5 – Schriftelijke klacht

1. Een schriftelijke klacht wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een klaagschrift bij het college van dijkgraaf en hoogheemraden.
2. Een klaagschrift kan elektronisch worden ingediend, voor zover het college van dijkgraaf en hoogheemraden de mogelijkheid daartoe heeft opengesteld. Voor de toepassing van deze verordening geldt een elektronisch ingediende klacht als een schriftelijke klacht.



Artikel 6 – Mondelinge klacht

1. Een mondelinge klacht wordt aanhangig gemaakt bij de klachtencoördinator.
2. Indien de klager daarom verzoekt, wordt de mondelinge klacht door de klachtencoördinator op schrift gesteld. De klager en de klachtencoördinator ondertekenen het klaagschrift. De klager ontvangt een afschrift van het klaagschrift.

Artikel 7 - Ontvangstbevestiging

1. De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk. De ontvangstbevestiging vermeldt de klachtenprocedure, degene die de klacht behandelt en de termijn van afdoening van het klaagschrift.
2. De klachtencoördinator zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en aan diens leidinggevende.

Artikel 8 – Geen verplichting tot behandeling van een klacht

1. Geen verplichting tot behandeling van een klacht bestaat in de gevallen bedoeld in artikel 9:8, eerste en tweede lid, van de wet.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld. Voor zover van toepassing wordt de klager op de hoogte gesteld van de nog openstaande proceduremogelijkheden.

Artikel 9 – Informele afdoening

1. De klachtencoördinator tracht tot een minnelijke oplossing van de klacht te komen. Zodra de klager mondeling of schriftelijk aangeeft dat naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.
2. De klachtencoördinator bevestigt de informele afdoening van de klacht zonodig schriftelijk.

Artikel 10 – Termijn van afdoening en verdaging

1. De afdoening van een klaagschrift geschiedt binnen zes weken na de datum van ontvangst.
2. De afdoening kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 11- Klachtbehandeling

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtencoördinator. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de klachtencoördinator, geschiedt de behandeling door diens leidinggevende.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een bestuursorgaan of een bestuurslid wordt de klacht behandeld door de dijkgraaf. Indien de klacht betrekking heeft op de dijkgraaf geschiedt de behandeling door de plaatsvervangend-dijkgraaf. De dijkgraaf of de plaatsvervangend-dijkgraaf laat zich voor de administratieve afhandeling van de klacht bijstaan door de klachtencoördinator.

Artikel 12- Onderzoek en horen

1. Degene die op grond van artikel 11 met de behandeling van de klacht belast is stelt een onderzoek in naar de feitelijke toedracht van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.
2. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt tegelijkertijd met het schriftelijk oordeel over de klacht, bedoeld in artikel 13, aan de klager toegezonden.



5. Indien het in het kader van de behandeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, kunnen ook anderen in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een verklaring af te leggen over de klacht.
6. De in artikel 11 bedoelde persoon rapporteert zijn bevindingen schriftelijk aan het college van dijkgraaf en hoogheemraden.

Artikel 13 – Oordeelvorming, mededeling oordeel en verwijzing naar Nationale ombudsman

1. Het college van dijkgraaf en hoogheemraden neemt kennis van de bevindingen uit het onderzoek en vormt zich een oordeel over de klacht.
2. Het college van dijkgraaf en hoogheemraden stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek en het oordeel dat het daaraan verbindt. Het verslag van het horen wordt bij het oordeel gevoegd.
3. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid zich te wenden tot de Nationale ombudsman indien hij niet tevreden is over de afdoening van zijn klacht.
4. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, diens leidinggevende, de klachtencoördinator en eventuele anderen die bij het onderzoek betrokken zijn ontvangen een afschrift van het oordeel.

Artikel 14 – Intrekking, inwerkingtreding, citeertitel

1. De Klachtenverordening hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier 2003, vastgesteld bij besluit van 2 juli 2003, reg.nr. 03.11829, wordt ingetrokken.
2. Deze verordening treedt in werking met ingang van de eerste dag na die van de bekendmaking.
3. Deze verordening wordt aangehaald als Klachtenverordening Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier 2010 of Klachtenverordening HHNK 2010.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van het college van hoofdingelanden van 14 april 2010.



Toelichting

Algemene toelichting

1. Inleiding

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) regelt het interne klachtrecht, indien een uiting van onvrede kan worden aangemerkt als een klacht in de zin van artikel 9:1 van de Awb. Het belang van het interne klachtrecht is dat bestuursorganen als eerste de gelegenheid krijgen hun gedragingen en/of die van ambtenaren te beoordelen. Uitgangspunt is dat beoordeling van een klacht door een externe instantie zoals de Nationale ombudsman of een andere onafhankelijke klachteninstantie, pas in tweede instantie plaatsvindt. Er is geen rechtstreekse toegang tot een onafhankelijke, externe klachtvoorziening.

Van een overheid wordt verwacht dat klachten zorgvuldig worden afgehandeld. Daarbij is zowel het belang van de burger als dat van het bestuur gebaat. Voor de burger levert het de mogelijkheid genoegdoening (in welke vorm dan ook) te krijgen bij een onheuse bejegening door de overheid. Voor de overheid is zorgvuldige klachtenbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Zorgvuldig onderzoek van klachten binnen een overheid heeft een belangrijk leereffect. In het kader van het streven naar het verbeteren van de kwaliteit van de organisatie en van het functioneren van de openbare dienst in het algemeen, leveren klachten van burgers een schat aan concrete en bruikbare informatie op.

De bescherming van de burger tegen de overheid is gediend met een eenvoudig toegankelijke interne klachtprocedure. Door toepassing van deze Klachtenverordening is het mogelijk op zorgvuldige wijze klachten van burgers af te handelen.

De Klachtenverordening HHNK 2010 vervangt de Klachtenverordening HHNK 2003. De klachtenprocedure is daarbij niet inhoudelijk gewijzigd. Wel zijn de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator nader omschreven.

In de praktijk blijkt dat veel klachten via bemiddeling door de klachtencoördinator informeel kunnen worden opgelost. Dit beantwoordt aan de bedoeling van de wetgever om snelle oplossing van klachten voorop te stellen. Wanneer naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht (artikel 9.5 Awb). De mogelijkheid van informele klachtoplossing door de klachtencoördinator is in de nieuwe verordening duidelijker geregeld.

Verder is de verordening op een aantal punten gemoderniseerd en geactualiseerd. Terwille van de overzichtelijkheid is de procedure voor klachtbehandeling opgenomen in de verordening. In de oude verordening was deze opgenomen in een bijlage. Ten slotte zijn enkele bepalingen geschrapt die een herhaling van wetsbepalingen vormden. Uit een oogpunt van regelgeving is herhaling van wetsbepalingen in verordeningen ongewenst. Waar nodig is in de toelichting omschreven wat deze wetsbepalingen inhouden.

2. Soort klachten

Het begrip klacht in de Wet Nationale ombudsman (hierna: WNo) is niet zonder meer het begrip klacht dat in het dagelijks taalgebruik wordt gebruikt. Er zijn verschillende soorten mededelingen van burgers die bij het hoogheemraadschap binnenkomen. Sommige daarvan zijn te kwalificeren als klachten, andere meer als meldingen. Voor de functie van de klachtencoördinator en de definitie van een klacht is dit onderscheid van wezenlijk belang.



Er wordt vanuit gegaan dat bij een *melding* iemand een situatie of feit meldt, waaraan het hoogheemraadschap naar diens mening iets zou moeten doen. Het gaat bijvoorbeeld om het inlaten van water bij droogte of het dichten van een gat in de weg. Als er sprake is van een *klacht*, is iemand niet tevreden over de taakuitoefening, dienstverlening of bejegening door het hoogheemraadschap. Er zijn zaakklachten (klachten die de taakuitvoering betreffen) en gedragsklachten (klachten die de dienstverlening of de bejegening betreffen).

De Klachtenverordening heeft betrekking op gedragingen van een bestuursorgaan en de bestuurders en ambtenaren daarvan (gedragsklachten). Dit betekent dat de meeste meldingen/klachten niet onder het begrip klacht vallen zoals bedoeld in deze verordening. De verordening behandelt klachten over gedragingen die eventueel een ontvankelijke zaak bij de Nationale ombudsman kunnen opleveren.

3. Wettelijk kader

Een burger in Nederland heeft een vrij uitgebreid pakket aan mogelijkheden om naar een rechter te stappen wanneer hij het niet eens is met een beslissing van een bestuursorgaan. Echter niet voor alles kan de burger naar de rechter. Voor de gevallen waarbij een burger getroffen wordt door het handelen (of nalaten) van een bestuursorgaan en daarvoor geen regeling is, kan de burger een klacht indienen bij de Nationale ombudsman.

De WNo stelt echter als voorwaarde voor het in behandeling nemen van een klacht dat de klacht eerst aan het betreffende bestuursorgaan is voorgelegd (= kenbaarheidsvereiste). Pas ná afhandeling van de klacht door het bestuursorgaan komt de klachtbehandeling in tweede instantie aan de orde. Het bestuursorgaan kan een eigen externe klachteninstantie in het leven roepen óf kiezen voor aansluiting bij de Nationale ombudsman. Bij de instelling van de Nationale ombudsman hebben indertijd alle waterschappen in Nederland zich daarbij aangemeld.

De eigen externe klachteninstantie of de Nationale ombudsman zal beoordelen of het bestuursorgaan behoorlijk gehandeld heeft of niet. Daarbij zal het zorgvuldig afhandelen van de klacht door het bestuursorgaan een grote rol spelen. Een interne klachtenregeling vormt het uitgangspunt voor een zorgvuldige behandeling van klachten.

Bij het opstellen van deze verordening is rekening gehouden met de bepalingen over klachtbehandeling in de Awb. De verordening vormt hier een aanvulling op.

4. Inhoud van de verordening

Uitgangspunt van de verordening is het zorgvuldig behandelen van klachten van burgers en het voorkomen van zoveel mogelijk administratieve handelingen. Ook het klachtrecht in de Awb hanteert dit uitgangspunt. De Klachtenverordening is daarop ingericht.

Voor de coördinatie van de procedure wordt een klachtencoördinator aangewezen. De klachtencoördinator draagt zorg voor de administratieve afhandeling van klachten, de registratie van klachten en de verslaglegging over klachten. Ook vervult de klachtencoördinator een intermediaire rol tussen het hoogheemraadschap en de Nationale ombudsman.



Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 - Begripsomschrijvingen

In dit artikel worden enkele begrippen omschreven.

Onderdeel c (gedraging)

Een klacht kan betrekking hebben op een bestuursorgaan als zodanig en op een ambtenaar, maar ook op een bestuurder. Dit betekent dat klachten ook betrekking kunnen hebben op gedragingen van leden van het college van hoofdingelanden, van het college van dijkgraaf en hoogheemraden of van de voorzitter in de uitoefening van hun functie. Hiermee wordt meteen aangegeven dat ongenoegen ten aanzien van regelgeving, verordeningen of beleid niet onder de werkingssfeer van deze verordening valt. De klacht moet namelijk betrekking hebben op een *gedraging* in een bepaalde aangelegenheid tegen een persoon.

Overigens past het een bestuursorgaan niet om te gemakkelijk te concluderen dat de klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen, omdat zij geen concrete gedraging als onderwerp heeft. Zoals aangegeven valt onder een gedraging ook een nalaten, bijvoorbeeld het uitblijven van een reactie van een bestuursorgaan. De klacht richt zich dan tegen het uitblijven van een behoorlijke communicatie van een overheidsorgaan.

Een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan op een beleidsterrein waarvoor een eigen klachtregeling geldt valt buiten het bereik van het interne klachtrecht.

Een klacht kan betreffen een gedraging van een ambtenaar of een daarmee op grond van zijn functie gelijk te stellen persoon. Te denken valt daarbij aan een arbeidscontractant, inhuurkracht, stagiair, uitzendkracht of soortgelijk persoon.

Onderdeel f (klacht)

Het begrip klacht wordt in de wetgeving nergens omschreven, ook niet in de Awb of in WNo. Toch is hier ter verduidelijking een definitie opgenomen. In het algemeen zal een klacht een uiting zijn van misnoegen of ongenoegen ten aanzien van een gedraging.

De belangrijkste reden dat de wetgever geen definitie heeft gegeven is dat een definitie een inperking zou kunnen inhouden. Een wettelijke omschrijving geeft bestuursorganen de mogelijkheid door het interpreteren van het begrip klacht buiten de toepassing van het klachtrecht of beroepsmogelijkheden te blijven. Een andere reden om het klachtrecht niet te definiëren was dat verwarring met de bezwaar- of beroepsprocedure niet echt voor de hand ligt. Dit omdat de Awb namelijk precies bepaalt in welke gevallen een bezwaarschrift of een beroepschrift moet worden ingediend.

Het begrip klacht dient binnen de wettelijke kaders van hoofdstuk 9 van de Awb zo ruim mogelijk te worden opgevat. Indien het bestuursorgaan twijfelt of een bezwaarschrift of een klacht wordt ingediend, moet het oogmerk bij de indiener worden nagevraagd.

Artikel 2 – Recht indienen klacht

Uitgangspunt is dat een ieder een klacht kan indienen. De gedraging waarover de klacht wordt ingediend hoeft niet zonder meer ten opzichte van de klager te hebben plaatsgevonden. Evenmin is een belang vereist om een klacht te kunnen indienen. De rechtsgevolgen van een klacht over een gedraging tegen de klager zelf zijn echter anders dan de gevolgen van een klacht over een gedraging ten opzichte van een derde.



In het eerste geval geldt afdeling 9.1.2 Awb; de behandeling van klaagschriften inclusief de procedurele waarborgen als de schriftelijke ontvangstbevestiging, hoor en wederhoor enzovoort. Betreft de klacht een gedraging ten opzichte van een ander (een derde), dan geldt daarvoor alléén artikel 9:2 Awb. Dit artikel schrijft voor dat het bestuursorgaan zorgdraagt voor de behoorlijke behandeling van schriftelijke of mondelinge klachten. Het bestuursorgaan is dan echter niet gehouden om afdeling 9.1.2 Awb in zijn geheel te doorlopen, maar kan ook niet volstaan met alleen een kennisneming van de klacht.

Klachten zullen veelal betrekking hebben op een gedraging van een persoon die niet zelf ambtsdrager is of lid is van een bestuursorgaan, maar die in dienst is van het bestuursorgaan, al dan niet als ambtenaar. Deze personen zijn werkzaam "onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan". Een gedraging van zo'n persoon wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan. Klachten over deze personen moeten door het bestuursorgaan worden afgehandeld.

Het indienen van een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk. Het staat de klager vrij zich te laten bijstaan of door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen. Er moet voldoende gelegenheid zijn om klachten in te dienen. Dat stelt bijvoorbeeld eisen aan de (telefonische) bereikbaarheid. Aan een schriftelijke klacht stelt de Awb een aantal eisen. Daarvoor wordt verwezen naar de toelichting bij artikel 5.

Artikel 3 – Delegatie

Het bestuursorgaan aan wie de klacht kan worden toegerekend is verplicht om de klacht behoorlijk af te handelen (artikel 9.2 Awb). In het algemeen is dit het college van dijkgraaf en hoogheemraden.

Er kan worden geklaagd over ambtenaren maar ook over leden van bestuursorganen. Er kan dus worden geklaagd over een lid van het college van dijkgraaf en hoogheemraden, dat immers werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van dat college. Voor een individueel lid van het college van hoofdingelanden ligt dit echter anders. Zijn of haar werkzaamheden worden niet toegerekend aan het algemeen bestuur. Het lid van het algemeen bestuur is dan ook niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan. Er kan daarentegen weer wel worden geklaagd over gedragingen van het algemeen bestuur als zodanig. Hoewel dit in de praktijk niet vaak zal voorkomen moet worden gedacht aan een feitelijke handeling die door het algemeen bestuur wordt verricht, zoals het aannemen van een motie of het sturen van een in een brief vervatte mededeling die niet op rechtsgevolg is gericht.

Gelet op de uitgangspunten voor de taak en rol van het college van hoofdingelanden alsmede om praktische redenen (vergaderfrequentie) is ervoor gekozen de afhandeling van klachten over het college van hoofdingelanden als zodanig te delegeren aan het college van dijkgraaf en hoogheemraden.

Artikel 4 – Klachtencoördinator

Dit artikel regelt de aanwijzing en de taak van de klachtencoördinator. De klachtencoördinator wordt aangewezen door het college van dijkgraaf of hoogheemraden. Aangezien het gaat om een ambtelijke (deel)functie kan dit college de aanwijzing ook aan de ambtelijke organisatie overlaten.

In de praktijk wordt meer dan één klachtencoördinator aangewezen. Daarmee kan de continuïteit van de werkzaamheden beter worden gewaarborgd. Verder kunnen voor verschillende organisatieonderdelen afzonderlijke klachtencoördinatoren worden aangewezen. Zo wordt bijvoorbeeld een



afzonderlijke klachtencoördinator aangewezen voor de behandeling van klachten betreffende de heffing en invordering van waterschapsbelastingen.

De behandeling van klachten door de klachtencoördinator dient te worden onderscheiden van de afdoening van klachten. Afdoening van klachten betreft het vormen van een oordeel over de klacht en het kennisgeven daarvan aan de klager. Dit laatste geschiedt alleen door het college van dijkgraaf en hoogheemraden. Wel kan dit college de afdoening van bepaalde categorieën klachten mandateren aan een ambtenaar. De Awb staat mandatering van de afhandelingsbevoegdheid niet in de weg.¹ Op grond van artikel 9 is de klachtencoördinator wel bevoegd tot informele afhandeling van een klacht.

In bepaalde gevallen is de behandeling van een klacht niet aan de klachtencoördinator, maar aan een andere functionaris opgedragen. Dit geldt wanneer de klacht een bestuursorgaan als zodanig, een bestuurslid of de klachtencoördinator zelf betreft. Artikel 11 voorziet hierin.

Het uitbrengen van een jaarlijks verslag aan dijkgraaf en hoogheemraden geeft inzicht in het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze waarop de klachten zijn afgedaan. Ook vervult de klachtencoördinator een intermediaire rol tussen het hoogheemraadschap en de Nationale ombudsman.

Het registreren van klachten vloeit voort uit artikel 9:12a Awb. Ook de klachten die naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, moeten geregistreerd worden. De klacht is immers wel ingediend.

Artikel 5 – Schriftelijke klacht

Het bestuursorgaan is gehouden klachten, mondeling of schriftelijk ingediend, behoorlijk te behandelen. Op elke klacht dient een reactie van het college van dijkgraaf en hoogheemraden te volgen. Uitgangspunt van de Awb is dat informele afhandeling van klachten altijd mogelijk moet zijn, in beginsel ook als het gaat om schriftelijke klachten. De klager hoeft niet de naam te noemen van degene die de gewraakte gedraging heeft gepleegd. Dat is bij een klacht ook niet altijd mogelijk, bijvoorbeeld als het gaat om het nalaten van handelingen.

Een schriftelijke klacht dient aan een aantal eisen te voldoen. Het klaagschrift bevat ten minste de naam en het adres van de klager, de dagtekening en de omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht (art. 9.4 Awb). Dit artikel houdt ook rekening met de mogelijkheid van niet in de Nederlandse taal gestelde klachten. Indien voor een goede behandeling van de klacht een vertaling nodig is, dient de klager daarvoor zorg te dragen.

In het algemeen geldt dat klachten niet in behandeling worden genomen als zij anoniem zijn. Dit vloeit onder andere voort uit het systeem van de verordening. Het is bij een anonieme klacht bijvoorbeeld niet mogelijk om de klager te horen. Ook kan het oordeel over de klacht niet aan de klager worden meegedeeld. Daarmee wordt de gang naar de Nationale ombudsman geblokkeerd, omdat niet kan worden getoetst of aan het kenbaarheidsvereiste is voldaan.

Voor de reactie op een schriftelijke klacht die voldoet aan de eisen van artikel 9:4 Awb geeft de Awb een aantal regels. De procedure bevat dwingend recht en is neergelegd in afdeling 9.1.2 Awb. Wordt die procedure doorlopen dan is daarmee in beginsel voldaan aan het vereiste van behoorlijke behandeling van de klacht.

¹ Intern klachtrecht, brochure van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van 30 september 1999, blz. 37.



Indien de schriftelijke klacht informeel tot een voor de klager bevredigende oplossing heeft geleid, behoeft de procedure van afdeling 9.1.2 Awb niet verder te worden gevolgd. Het kan dus zinvol zijn na ontvangst van een schriftelijke klacht die aan de vereisten van artikel 9:4 Awb voldoet, te onderzoeken of het geuite ongenoegen op eenvoudige wijze, dus zonder de procedure van afdeling 9.1.2 Awb te volgen, kan worden weggenomen. Een telefoontje met de klager kan daarover helderheid verschaffen. In dat geval is de klachtencoördinator op grond van artikel 9 van de verordening bevoegd tot informele afdoening van de klacht. Een schriftelijke bevestiging – hetzij van de klager hetzij van de klachtencoördinator – dat de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, volstaat.

De procedureregels van afdeling 9.1.2 Awb zijn ontleend aan de eisen die de Nationale ombudsman al sinds jaar en dag stelt aan de invulling die bestuursorganen aan het kenbaarheidsvereiste dienen te geven. Belangrijke elementen daarvan zijn dat degene over wie wordt geklaagd niet de behandelaar van de klacht is, de verplichting de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft te horen, en de verplichting de klacht in beginsel binnen zes weken af te doen.

Het tweede lid van artikel 5 voorziet in de mogelijkheid een klacht elektronisch in te dienen. Op grond van de Awb is elektronisch berichtenverkeer mogelijk wanneer het bestuursorgaan dit heeft bepaald. In de verordening wordt de mogelijkheid hiertoe afhankelijk gesteld van nadere regeling door het college van dijkgraaf en hoogheemraden. Dat college bepaalt dus of klachten elektronisch kunnen worden ingediend en welke regels daarbij in acht moeten worden genomen.

Artikel 6 – Mondelinge klacht

Bij mondelinge klachten is het minder eenvoudig te bepalen waartoe het college van dijkgraaf en hoogheemraden gehouden is. Daarom is in artikel 6 een regeling voor mondelinge klachten opgenomen. Om misverstanden te voorkomen wordt de mondelinge klacht op schrift gesteld. Dit gebeurt door de klachtencoördinator. Zowel de klager als de klachtencoördinator dienen dit stuk voor akkoord te ondertekenen.

Artikel 7 – Ontvangstbevestiging

Dit artikel geeft nadere invulling aan artikel 9:6 Awb. De Awb bepaalt slechts dat het bestuursorgaan de ontvangst van een klaagschrift schriftelijk bevestigt. Het is echter gewenst dat tevens informatie wordt verstrekt over de behandelaar van de klacht en de termijn van afdoening.

Artikel 8 – Geen verplichting tot behandeling van een klacht

Verwezen wordt naar artikel 9:8 Awb. Dit artikel noemt een aantal gevallen waarin een klacht niet hoeft te worden behandeld.

Aansluitend op het beginsel *ne bis in idem* kan een klager niet tweemaal met betrekking tot dezelfde zaak een klacht indienen. Verder moet klagen moet binnen een redelijke termijn gebeuren. Als redelijke termijn houdt de Awb één jaar aan. Het voorval waarover wordt geklaagd mag zich niet langer dan één jaar geleden hebben voorgedaan.

Een klacht hoeft ook niet in behandeling te worden genomen als een rechterlijke voorziening openstaat of heeft opengestaan. Ook klachten in het kader van een strafrechtelijk onderzoek of een strafrechtelijke vervolging behoeven niet te worden behandeld.

Ten slotte hoeft een klacht niet te worden behandeld wanneer het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.



Artikel 9 – Informele afdoening

Het is mogelijk om *schriftelijk* ingediende klachten informeel af te handelen als vast komt te staan dat de klager daarmee tevreden is. Dat bepaalt ook artikel 9:5 van de Awb. Gezocht is naar een evenwicht tussen enerzijds het belang van de klager bij een zorgvuldige, met procedurele waarborgen omklede procedure en anderzijds het belang van het bestuursorgaan bij een doelmatige, van overbodige bestuurslasten ontdane manier van klachtafhandeling. Ingevolge artikel 9:3 Awb staat geen beroep of bezwaar open tegen de informele wijze van klachtafdoening.

Zodra de klager mondeling of schriftelijk aangeeft dat het bestuursorgaan naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van het klaagschrift. Dat kan op elk moment in de procedure van klachtbehandeling, ook als afdeling 9.1.2 Awb van toepassing is. Daarmee worden zowel voor de burger als het hoogheemraadschap onnodige kosten voorkomen. Bepalend is het moment dat de klager tevreden is.

De wetgever laat in het midden hoe het bestuursorgaan vaststelt dat de klacht naar het oordeel van de klager naar tevredenheid is afgehandeld. Het is onvoldoende als het bestuursorgaan uitsluitend afgaat op de eigen overtuiging van de juistheid en de adequaatheid van de behandeling. De klager hoeft dat oordeel immers niet te delen.

Aanbevolen wordt de klager schriftelijk mee te delen dat het bestuursorgaan ervan uitgaat dat de klager tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Ingeval de klager meent dat de klachtprocedure ten onrechte is gestaakt, kan hij dat kenbaar maken. De klachtbehandeling dient dan overeenkomstig afdeling 9.1.2 Awb te worden voortgezet.

Voor mondelinge klachten is het minder eenvoudig te bepalen waartoe het bestuursorgaan gehouden is. De casusmogelijkheden zijn zo groot dat de wetgever niet in staat is een regeling te treffen die voor alle mogelijkheden een passende afdoeningsprocedure biedt. Een dergelijke regeling zou in veel gevallen tot onnodige formalisering leiden.

Vaak kan een telefonische of in direct contact ingediende klacht eenvoudig worden afgehandeld. Denkbaar is dat de klager tevreden kan worden gesteld met een mondeling excuus van degene over wie geklaagd is of met het geven van opheldering.

Bij de informele afdoening van klachten is een belangrijke rol weggelegd voor de klachtencoördinator. Dat is immers degene die namens het bestuursorgaan het mondelinge of schriftelijke contact met de klager en de beklaagde heeft. De klachtencoördinator vergewist zich er zo goed mogelijk van of de klager tevreden is over de afdoening van zijn klacht en handelt de klacht verder af.

Artikel 10 – Termijn van afdoening en verdaging

Als onmiddellijke afhandeling van de klacht in de gevallen bedoeld in artikel 8 of 9 niet mogelijk is, moet op enig moment wel een reactie op de klacht komen. De termijn en de mogelijkheid van verdaging genoemd in artikel 10 zijn termijnen van orde. Dat neemt niet weg dat een belangrijk element van de zorgplicht voor een behoorlijke afdoening van klachten de ontwikkeling van een vaste gedragslijn voor de klachtbehandeling is.

Is het niet mogelijk de klacht binnen de termijn te behandelen, dan moet binnen deze termijn een brief naar de klager worden gezonden waarin wordt aangegeven waarom de brief niet binnen de termijn kan worden afgehandeld. De brief dient daarnaast een indicatie te bevatten van de termijn waarop afhandeling naar verwachting kan plaatsvinden of waarbinnen bepaalde stappen in de procedure



kunnen worden gezet. De brief verstrekt tevens gegevens om in contact te komen met de persoon die zich met de klachtbehandeling bezighoudt.

Artikel 11 – Klachtbehandeling

Dit artikel geeft aan wie de klacht behandelt. Er is een uitsplitsing gemaakt in klachten die betrekking hebben op een gedraging van een ambtenaar en klachten die betrekking hebben op een gedraging van een bestuursorgaan of een bestuurslid.

De klager heeft recht op behandeling door een persoon die niet bij de gewraakte gedraging betrokken is geweest. Dit is gebaseerd op het onpartijdigheidsbeginsel dat in artikel 9:7, eerste lid, Awb is neergelegd. De eis van onpartijdigheid is één van de beginselen van het klachtprocesrecht. In genoemde bepaling ligt tevens het verbod van vooringenomenheid als bedoeld in artikel 2:4 Awb besloten.

De formulering "door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest" maakt duidelijk dat niet alleen de persoon die de concrete gedraging heeft gepleegd is uitgesloten als behandelaar van de klacht. Bij klachten over een concreet handelen kunnen meer personen betrokken zijn. Dan geldt dat geen van die personen de klacht over de gedraging mag behandelen. Wanneer een persoon "betrokken" is, valt niet in algemene zin te zeggen. Een medewerker die aanwezig was bij de gedraging waarover wordt geklaagd, is niet zonder meer betrokken. Niettemin is het verstandig de kring van betrokkenen ruim te nemen om daarmee de schijn van partijdigheid te vermijden. Dit is met name van belang bij klachten wegens nalatigheid waarbij niet concreet kan worden aangeduid wie er nalatig is geweest. Indien een afdeling heeft nagelaten een brief te behandelen, kan niet één van de medewerkers van die afdeling de klacht behandelen.

Een oordeel over een klacht wordt gevormd door het college van dijkgraaf en hoogheemraden. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een bestuursorgaan, van zijn voorzitter of van een van zijn leden, is artikel 9:7, eerste lid, Awb niet van toepassing. Dat is logisch omdat het college van dijkgraaf en hoogheemraden ook verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling. Het algemene verbod van vooringenomenheid geldt echter ook in dat geval onverkort.

Artikel 12 – Onderzoek en horen

Een wezenlijk onderdeel van de behandeling van de klacht is het onderzoek van en de rapportage over de klacht. Hierbij zullen de aanleiding en de feiten over de toedracht van de klacht naar voren dienen te komen. De functionaris belast met de behandeling van de klacht rapporteert de bevindingen aan het college van dijkgraaf en hoogheemraden.

Het horen van diverse personen is onderdeel van de procedure en is belangrijk voor een zorgvuldige voorbereiding. De klager kan afzien van de hoormogelijkheid. Wordt er gehoord, dan wordt hiervan verslag gemaakt.

Artikel 13 – Oordeelvorming, mededeling oordeel en verwijzing naar Nationale ombudsman

Het college van dijkgraaf en hoogheemraden vormt zich een oordeel na bestudering van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en verbindt daaraan eventuele conclusies. Tevens beoordeelt het college of de klacht terecht is geweest of niet.

Dijkgraaf en hoogheemraden stellen de klager gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die het college daaraan verbindt. Tevens wordt aangegeven of de klacht terecht is geweest of niet. Voor zover een klacht (gedeeltelijk) terecht is



geweest wordt in de brief aangegeven welke maatregelen eventueel zullen worden genomen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen. Dit is gebaseerd op het motiveringsbeginsel neergelegd in artikel 9:12 Awb.

Als de klager na de behandeling conform de Klachtenverordening ontevreden is c.q. blijft, kan de klager zich daarover bij de Nationale ombudsman beklagen. Deze mogelijkheid wordt in de brief vermeld. Dit kan bijvoorbeeld gelden voor het bericht dat de klacht niet verder wordt behandeld. Het adres van de Nationale ombudsman voor klachten is: Antwoordnummer 10870, 2501 WB Den Haag (Postbus 29729, 2502 LS Den Haag, telefoon: 070-3563563, fax: 070-3607572).

Artikel 9:3 van de Awb geeft aan dat tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht geen beroep kan worden ingesteld. Volgens de Awb-opzet kan er daarom geen bezwaar worden ingediend. Het gaat om besluiten die in het kader van de klachtbehandeling worden genomen. Daarmee wordt een opeenstapeling van procedures (klacht, bezwaar en beroep) in hetzelfde geschil voorkomen.

Het schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de daaraan verbonden conclusies wordt voorgeschreven in artikel 9:12 Awb. In de Memorie van Toelichting van de wet staat dat de inkennisstelling geen besluit in de zin van artikel 1:3, eerste lid, Awb, is.

Mocht de behandeling van een klacht leiden tot wijziging of intrekking van een besluit waarmee de klacht verband houdt, dan geldt die wijziging of intrekking niet als afhandeling van de klacht. Deze handeling wordt aangemerkt als een ambtshalve wijziging of intrekking. Tegen de ambtshalve intrekking of wijziging staat bezwaar en/of beroep open.

Artikel 14 – Intrekking, inwerkingtreding, citeertitel

Dit artikel bevat de gebruikelijke slotbepalingen. Met toepassing van artikel 74 Waterschapswet is bepaald dat deze verordening in werking treedt met ingang van de eerste dag na die van de bekendmaking.
