



Hoogheemraadschap van
Delfland



Jaarverslag 2023 Klachtencommissie

Hoogheemraadschap van Delfland



Voor u ligt het jaarverslag van de Klachtencommissie van het Hoogheemraadschap van Delfland.

Dit jaarverslag heeft betrekking op alle klachten die in de periode van 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023 zijn behandeld.

In dit verslag wordt onder meer ingegaan op de samenstelling van de commissie, de werkwijze en de taakstelling, alsmede de behandeling en afhandeling van de ingekomen klachten.

Klachtencommissie Hoogheemraadschap van Delfland,

mr. R. van Heusden
plaatsvervangend voorzitter

L. Dabih
secretaris

Delft,
25 maart 2024

Inhoud

De Klachtencommissie van Delfland	5
Samenstelling van de Klachtencommissie	6
Behandeling en afhandeling van klachten in 2023	7
Slotwoord	8

De klachtencommissie van Delfland

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) heeft iedereen het recht om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop het, of een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame persoon, zich in een concrete situatie jegens hem of iemand anders heeft gedragen.

De klachtencommissie heeft twee taken: de behandeling van de ingekomen klacht en advisering aan de dijkgraaf en hoogheemraden van het Hoogheemraadschap van Delfland (hierna: het college) over de klacht. Behandeling betekent het onderzoeken van de klacht, inclusief het horen van de klager en degene tegen wie de klacht zich richt. Vervolgens brengt de commissie advies uit aan het college. In het geval er naar het oordeel van de commissie sprake is van een gegronde klacht, bevat het advies eventuele conclusies die het college aan de bevindingen kan verbinden. Tevens kan de commissie aanbevelingen doen. De commissie heeft niet tot taak om een definitief oordeel uit te spreken. Die bevoegdheid ligt bij het college van Delfland.

Type klachten

Het indienen van een klacht bij het Hoogheemraadschap van Delfland kan via het Klant Contact Centrum (KCC). Een klacht kan ook direct per post of e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. De website van het Hoogheemraadschap van Delfland laat de mogelijkheden duidelijk zien.

Meldingen

De ingediende klachten kunnen onderscheiden worden in twee typen: mondelinge klachten en schriftelijke klachten. Mondelinge klachten worden ook wel "meldingen" genoemd en zijn divers van aard. Onderwerpen waar meldingen over binnenkomen zijn bijvoorbeeld: dode vissen, een hoog grondwaterpeil, baggerwerkzaamheden, te snel varen, geluidsoverlast van een gemaal en stankoverlast. Voor een mondelinge klacht gelden geen vormvereisten en deze wordt, weliswaar zorgvuldig, zo snel mogelijk door de desbetreffende afdeling afgehandeld.

Klaagschrift

Het tweede type klacht zijn de (formele) schriftelijk ingediende klachten. Dit worden ook wel klaagschriften genoemd. Een klaagschrift moet voldoen aan de wettelijke eisen die gesteld worden in afdeling 9.1.2 e.v. van de Algemene wet bestuursrecht. Een ingekomen klaagschrift wordt in behandeling genomen door de onafhankelijke klachtencommissie. Deze is door het college ingesteld. De werkwijze van de klachtencommissie is opgenomen in de Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland. Per 1 januari 2024 treedt een vernieuwde Klachtenverordening in werking.

Samenstelling van de klachtencommissie

De commissie bestaat uit onafhankelijke leden met een juridische, bestuurlijke en/of ambtelijke achtergrond. De samenstelling van de commissie is als volgt:

Voorzitter: De heer mr. drs. A.R. van Kampen

Leden: Mevrouw mr. R. van Heusden (tevens plaatsvervangend voorzitter)
De heer mr. A.R. Krijgsman
Mevrouw mr. ing. M.R. Hettinga
De heer mr. M.T.A.M. Klomp

De commissie werd tot 1 september 2023 ondersteund door de secretaris mevrouw mr. H. el Mokhtari-Heimensen en mevrouw mr. A.J. van Asperen – den Haan, plaatsvervangend secretaris van de commissie.

Per 1 september 2023 wordt de commissie ondersteund door de nieuwe secretaris, mevrouw L. Dabih, en werd mevrouw mr. H. el Mokhtari-Heimensen door het college aangewezen als plaatsvervangend secretaris van de commissie. Ook na 1 september 2023 werd de commissie ondersteund door mevrouw mr. A.J. van Asperen – den Haan, plaatsvervangend secretaris van de commissie.



Behandeling en afhandeling van klachten in 2023

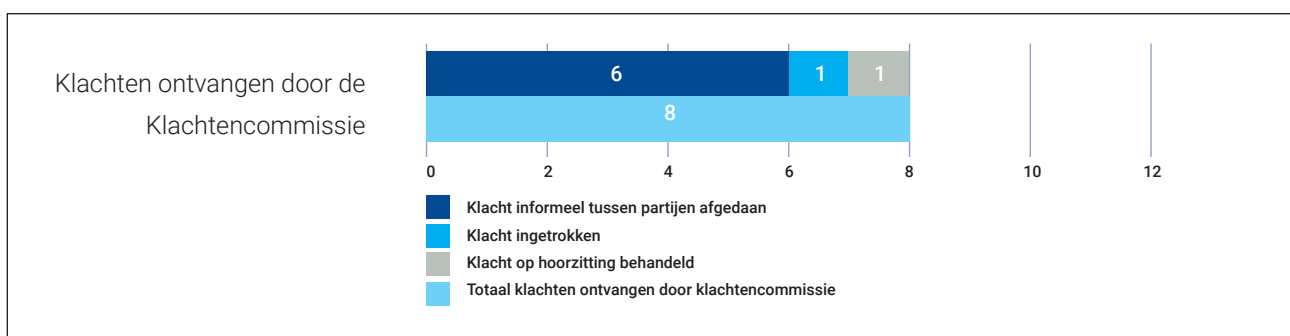
Hoewel een klacht zich richt op de bejegening door Delfland, ligt er niet altijd een (vermeende) onheuse bejegening aan de klacht ten grondslag. In sommige gevallen is een burger verbaasd, teleurgesteld of geïrriteerd door de gang van zaken of de wijze of het moment waarop bijvoorbeeld onderhoud wordt uitgevoerd.

Uit voorgaande jaren is één klacht in 2023 verder aangehouden op verzoek van klager met het oog op de uitkomst van een separaat aanhangig zijnde schadevergoedingsprocedure.

Verder zijn er in 2023 acht klachten ontvangen door de klachtencommissie. Zes van deze klachten zijn door bemiddeling van de secretaris informeel tussen partijen afgedaan. Eén klacht is op een hoorzitting behandeld. De achtste klacht van 2023 is ingetrokken. Alle klachten die zijn ontvangen in 2023 zijn afgedaan, waardoor op 31 december geen klachten van 2023 meer in behandeling waren bij de commissie.

Hieronder wordt weergegeven welke klachten door de klachtencommissie zijn behandeld.

Klacht 1	Bejegening medewerker handhaving
Klacht 2	Communicatie waterpeil sloot
Klacht 3	Bejegening medewerker inzake melding waterkwaliteit
Klacht 4	Onderhoud watergang
Klacht 5	Facturering RBG
Klacht 6	Beschadigd wegdek, waarvan Delfland eigenaar is
Klacht 7	Communicatie rond (onderhouds-)verplichtingen
Klacht 8	Gebrekkige informatievoorziening



Naast de acht klachten is een aantal klachten binnengekomen die meldingen bleken te zijn. Deze klagers/melders worden door de secretaris direct gebeld en vervolgens worden de meldingen bij de desbetreffende afdeling uitgezet en afgehandeld. Deze meldingen gingen over bijvoorbeeld een gestegen grondwaterpeil. De afdelingen nemen vaak contact op met melders of gaan ter plaatse de melding onderzoeken. Het is dan aan de afdeling om op adequate wijze te communiceren om te voorkomen dat de afhandeling van de melding tot een klacht leidt.

Adviezen in 2023

De klacht die door de commissie op hoorzitting is behandeld en waarover de commissie advies heeft uitgebracht, had betrekking op de in de ogen van klager gebrekkige communicatie rond onderhoudsverplichtingen voor aangelanden, miscommunicatie over de inhoud en gebrek aan informatie over een duiker (klacht 7). Van Delfland kon naar oordeel van de commissie worden verwacht dat, na zorgvuldig onderzoek, juiste en eenduidige informatie werd verstrekt. De commissie adviseerde het college de klacht gegrond te verklaren, omdat door de commissie is geconcludeerd dat sprake is geweest van miscommunicatie en Delfland daar meer aan had kunnen doen.

Om de burger in de toekomst zo goed mogelijk te kunnen informeren over de onderhoudsplicht is door de commissie de suggestie gedaan om bij de kennisgeving te vermelden of partijen alleen of een gezamenlijke/gedeelde onderhoudsverplichting hebben. Zo wordt eenieder op wie een onderhoudsverplichting rust daarop gewezen, en is men ervan bewust dat Delfland alle onderhoudsplichtigen aanschrijft voor deze verplichting. Als dit op deze wijze duidelijk gemaakt kan worden, zal dit tot groter begrip van de ontvanger van de brief leiden. Delfland heeft in dit kader het advies van de commissie overgenomen.

Delfland gaat aan de slag met het verbeteren van de communicatie met betrekking tot de onderhoudsplicht. Ook gaat Delfland er zorg voor dragen dat de vragen van burgers bij mensen met passende expertise terecht komen. Verder gaat Delfland op aanbeveling van de Klachtencommissie de schouwbriefven tegen het licht houden.

Slotwoord

Het is goed als er snel een oplossing wordt geboden voor een klacht. Ondanks de verschillende aard van klachten en meldingen wordt er over het algemeen snel gehandeld door de specifieke afdelingen. In de meeste gevallen draagt informeel overleg positief bij aan de afhandeling van klachten. Als de afdeling zelf niet tot een oplossing kan komen, blijft de commissie goed toegankelijk om met onafhankelijke frisse blik naar de gang van zaken en de belangen op tafel te kijken.

Dit jaarverslag biedt een goed overzicht van het werk van Delfland. Het overzicht van de klachten die dit jaar zijn behandeld geeft inzicht in de belevingswereld van de ingezetenen in het beheergebied van Delfland. Er is altijd verbetering mogelijk, de aanbevelingen van de commissie worden daarom door afdelingen ter harte genomen. Medewerkers van Delfland zullen waakzaam moeten blijven om een prettig contact met de overheid te garanderen.



Hoogheemraadschap van
Delfland