



Hoogheemraadschap van
Delfland



Jaarverslag Klachtencommissie 2024

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 2024 tot en met 31 december 2024 zijn binnengekomen bij Delfland.

Dit verslag gaat onder meer in op de samenstelling van de klachtencommissie, de werkwijze en de taakstelling, alsmede de behandeling en afhandeling van de ingekomen klachten.

Klachtencommissie Hoogheemraadschap van Delfland,

mr. R. van Heusden
voorzitter

mr. M.M. Visser
secretaris

Delft,
30 januari 2025

Inhoud

De klachtencommissie van Delfland	5
Samenstelling van de klachtencommissie	6
Behandeling en afhandeling van klachten in 2024	7
Slotwoord	8

De klachtencommissie van Delfland

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

Het indienen van een klacht bij het Hoogheemraadschap van Delfland kan via het Klant Contact Centrum (hierna: KCC). Een klacht kan ook per post of e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. De website van het Hoogheemraadschap van Delfland laat de verschillende mogelijkheden zien ([Klacht indienen - Delfland](#) (hhdelfland.nl)).

Type klachten

Meldingen en formele klachten

De ingediende klachten kunnen onderscheiden worden in twee typen: meldingen en formele klachten. Meldingen zijn divers van aard. Onderwerpen waar meldingen over binnenkomen zijn bijvoorbeeld: overtollig kroos, wateroverlast en achterstallig onderhoud. Voor een mondelinge melding gelden geen vormvereisten en deze worden zo snel mogelijk door de desbetreffende afdeling afgehandeld. Een formele klacht moet schriftelijk worden gedaan.

Klaagschrift

Een formele klacht heeft betrekking op een bejegening door Delfland en wordt ingediend met een klaagschrift. Een klaagschrift moet voldoen aan de wettelijke eisen die gesteld worden in afdeling 9.1.2 e.v. van de Awb. Een ingekomen klaagschrift wordt in behandeling genomen door de onafhankelijke klachtencommissie, die is ingesteld door dijkgraaf en hoogheemraden van het Hoogheemraadschap van Delfland (hierna: het college). De werkwijze van de klachtencommissie is opgenomen in de Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland. Per 1 januari 2024 is een nieuwe Klachtenverordening in werking getreden.

De commissie heeft twee taken: de behandeling van de ingekomen klacht en advisering aan 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. Ook 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.

Wanneer de klager het niet eens is met het oordeel van Delfland, dan kan de klager een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman kan de klager de mogelijkheid geven tot bezwaar, beroep of beklag. De Nationale ombudsman draagt het verzoekschrift dan over aan de bevoegde instantie.

Samenstelling van de klachtencommissie

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

Voorzitter: Mevrouw mr. R. van Heusden

Leden: Mevrouw mr. M.R. Hettinga
De heer mr. M.T.A.M. Klomp (tevens plaatsvervangend voorzitter)
De heer mr. M.H.E. Mathon (tevens plaatsvervangend voorzitter)
De heer mr. R.V.G. van Leeuwarden
Mevrouw mr. W. van den Hoek

Oud leden: De heer A.R. van Kampen (lid tot 9 april 2024)
De heer mr. A.R. Krijgsman (lid tot 18 juni 2024)

De klachtencommissie werd ondersteund door de secretaris mevrouw L. Dabih tot 12 augustus 2024. Mevrouw mr. H. el Mokhtari-Heimensen en mevrouw mr. A.J. van Asperen–den Haan ondersteunden de klachtencommissie als plaatsvervangend secretarissen.

Per 12 augustus 2024 werd de klachtencommissie ondersteund door een nieuwe secretaris, mr. M.M. Visser (in plaats van mevrouw L. Dabih).



Behandeling en afhandeling van klachten in 2024

Een formele klacht richt zich op de bejegening door Delfland. Een klacht kan verschillende oorzaken hebben. 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.

In 2021 is een klacht ontvangen die in 2024 nog niet is afgerond en nog openstaat.

In 2024 zijn twee formele klachten ontvangen door de klachtencommissie. Deze klachten zijn beide door bemiddeling van de secretaris informeel tussen partijen afgedaan. De klachten gingen over het zonder toestemming uitvoeren van baggerwerkzaamheden en over een niet ontvangen aanslag van de Regionale Belasting Groep (hierna: RBG). Beide klachten zijn voorgelegd aan de specifieke afdeling en naar aanleiding daarvan zijn afspraken gemaakt of is het e.e.a. toegelicht. De eerste klacht is voorgelegd aan de afdeling OBW en de tweede klacht aan de RBG. Daarna zijn de klachten afgehandeld en door de klager ingetrokken.

Hieronder wordt weergegeven welke klachten door de klachtencommissie zijn behandeld:

Klacht 1	Baggerwerkzaamheden
Klacht 2	Aanslag en aanmaning niet ontvangen

Naast deze twee klachten is een aantal meldingen ontvangen, waarvan de indieners dachten dat het om een formele klacht ging. Deze melders zijn door de secretaris direct gebeld en vervolgens zijn de meldingen bij de desbetreffende afdeling uitgezet en afgehandeld. Deze meldingen gingen over diverse onderwerpen, onder andere: achterstallig onderhoud, overtollig kroos, wateroverlast, onttrekking grondwater, een hoog grondwaterpeil, de waterstand, de grondwaterkwaliteit en herstelwerkzaamheden. De afdelingen namen contact op met melders of gingen 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. Zo nodig is de secretaris van de klachtencommissie hierbij behulpzaam geweest.

Slotwoord

Het is goed als er snel een oplossing wordt geboden voor een klacht. In 2024 zijn beide klachten relatief snel en informeel afgedaan. In deze gevallen droeg informeel overleg positief bij aan de afhandeling van klachten. Er werd snel en adequaat geageerd op de klachten, waardoor ze relatief snel opgelost waren.



Hoogheemraadschap van
Delfland