



JAARVERSLAG 2019

Klachtenbehandeling Awb

**Hoogheemraadschap van
Delfland**



Taken van de Klachtencommissie

Op grond van de Algemene wet bestuursrecht hebben burgers het recht om bij een bestuursorgaan te klagen over de wijze waarop dat orgaan of een onder de verantwoordelijkheid van dat orgaan werkzame persoon zich in een concrete situatie jegens de klager of iemand anders heeft gedragen. Ingevolge artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht draagt het bestuursorgaan zorg voor een behoorlijke behandeling van zowel mondelinge als schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over de gedragingen van zijn bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Op grond van artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht is een Klachtencommissie ingesteld. Deze commissie heeft twee taken: de behandeling van een ingekomen klacht en advisering aan het college van dijkgraaf en hoogheemraden over de klacht. Behandeling betekent het onderzoeken van de klacht, inclusief het horen van de klager en aangeklaagde. Vervolgens brengt de commissie advies uit aan het bestuursorgaan. In het geval er naar het oordeel van de commissie sprake is van een gegronde klacht, bevat het advies eventuele conclusies die het bestuursorgaan aan de bevindingen kan verbinden. Tevens kan de commissie aanbevelingen doen aan het bestuursorgaan.

Samenstelling van de Klachtencommissie

In het verslagjaar 2019 was de commissie als volgt samengesteld:

Voorzitter: Mevrouw mr. T.M. Poos-Oude Lenferink
Leden: De heer mr. W.J. Wensink (plaatsvervangend voorzitter)
De heer mr. A.R. Krijgsman
De heer mr. drs. A.R. van Kampen

De commissie werd tot 15 maart 2019 ondersteund door secretaris a.i., mevrouw mr. A.H.I. Hoogenraad en vanaf 15 maart 2019 door mevrouw mr. H. el Mokhtari-Heimensen.

De ondersteuning van de secretaris werd verzorgd door mevrouw S. van Dijk.

Aantal klachten

Er zijn in 2019 zijn er twee klachten ontvangen door de Klachtencommissie. Een klacht is door bemiddeling van de secretaris informeel tussen partijen afgedaan. De andere klacht bevindt zich in nog in de informele fase en de verwachting is dat deze klacht ook informeel kan worden afgedaan.

Er zijn in 2019 geen klachten door de Klachtencommissie behandeld op een hoorzitting.

Het Klant Contact Centrum (KCC) is voor de inwoners van Delfland de 'ingang' voor allerhande zaken. Bij het KCC wordt bekeken waar een zaak die binnenkomt het beste kan



worden behandeld. Daarbij maakt het KCC een onderscheid tussen klachten die kunnen worden beschouwd als een formele klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht en allerlei andere zaken, die ook wel 'meldingen' worden genoemd. Er is soms sprake van een grijs gebied. In het algemeen is het KCC erop gericht om uit oogpunt van dienstverlening en klanttevredenheid zaken snel op te pakken en op te lossen en de inwoners van Delfland niet nodeloos met bureaucratische procedures te confronteren. In dat opzicht kan een parallel worden getrokken met de informele aanpak van bezwaarschriften.

In 2019 zijn er volgens de registratie van het KCC diverse meldingen binnengekomen. Deze zijn heel divers en variëren van dode vissen, hoog grondwaterpeil, belastingaanslagen, baggerwerkzaamheden, te snel varen, geluidsoverlast van een gemaal, beschoeiingen, stankoverlast, etc.

Tussen de coördinator van het KCC en de secretaris van de Klachtencommissie wordt maandelijks overleg gevoerd over de bij het KCC ingekomen klachten. Indien een melding daarom vraagt, neemt de coördinator – buiten het maandelijks overleg – onverwijld contact op met de secretaris van de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie van het Hoogheemraadschap van Delfland,

mr. drs. A.R. van Kampen
Voorzitter

mevr. mr. H. el Mokhtari-Heimensen
Secretaris

Delft, 6 april 2020