

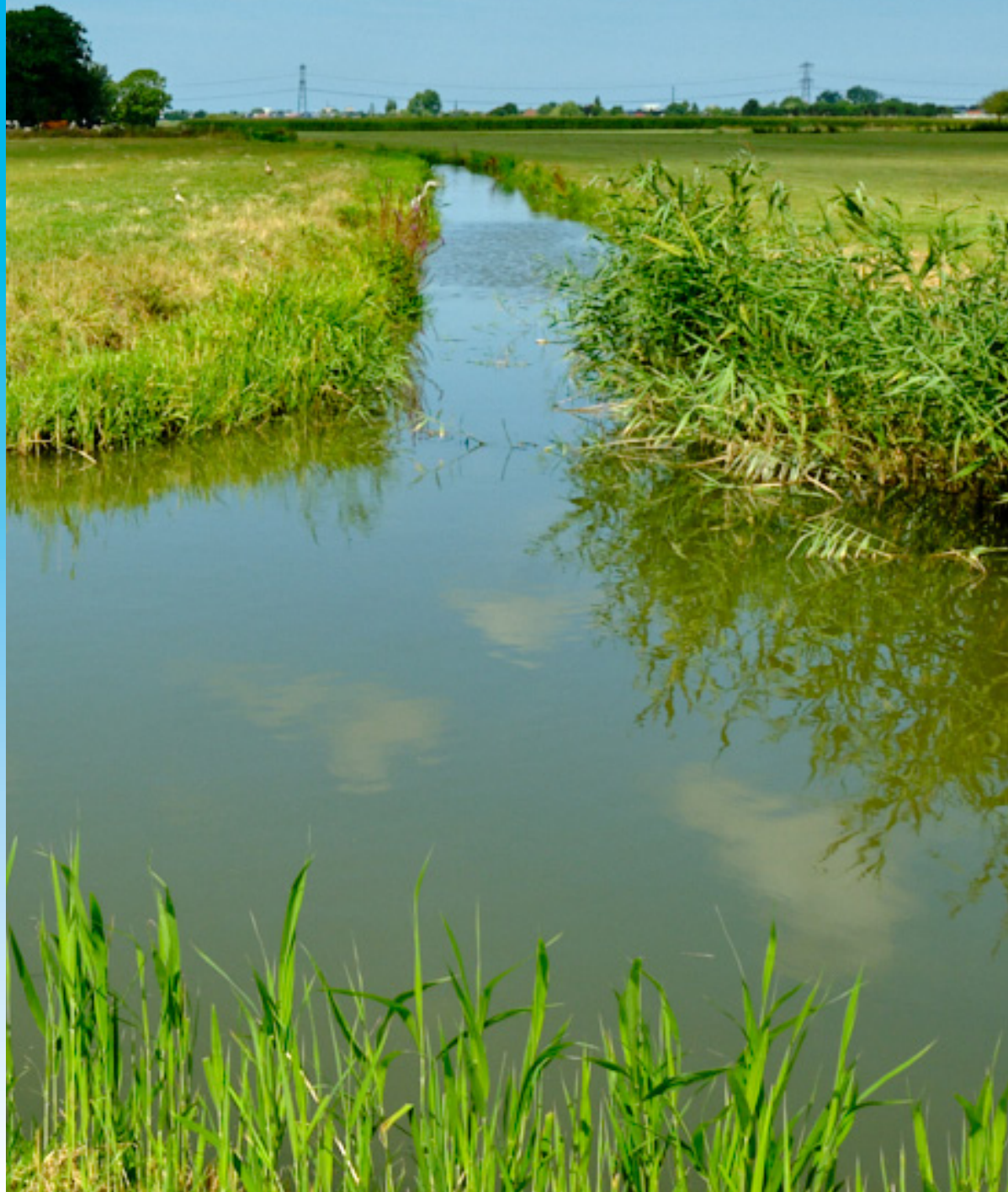


Hoogheemraadschap van
Delfland

Jaarverslag 2022

Klachtencommissie

Hoogheemraadschap
van Delfland



Inhoud

Taken van de Klachtencommissie	3
Samenstelling van de Klachtencommissie	4
Behandeling en afhandeling van klachten in 2022	5
Slotwoord	6

Taken van de Klachtencommissie

Op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht heeft eenieder 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 ingang voor het indienen van een klacht bij het Hoogheemraadschap van Delfland is 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 duidelijk de geboden mogelijkheden zien. 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. Deze variëren van dode vissen, een hoog grondwaterpeil, baggerwerkzaamheden, te snel varen, geluidsoverlast van een gemaal, stankoverlast, etc. Voor een mondelinge klacht gelden geen vormvereisten en deze wordt, weliswaar zorgvuldig, zo snel mogelijk door de desbetreffende afdeling afgehandeld.

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 door dijkgraaf en hoogheemraden van het Hoogheemraadschap van Delfland (hierna: het college) ingestelde onafhankelijke Klachtencommissie. De werkwijze van de Klachtencommissie is opgenomen in de Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland.

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. 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.



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. L.S.N. Geerlings
Mevrouw mr. ing. M.R. Hettinga (plaatsvervangend lid)
De heer mr. M.T.A.M. Klomp (plaatsvervangend lid)

De commissie werd ondersteund door secretaris mevrouw mr. H. el Mokhtari-Heimensen. Vanaf 1 augustus 2022 werd de commissie tevens ondersteund door de plaatsvervangend secretaris, mevrouw mr. A. van Asperen – den Haan.

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

Behandeling en afhandeling van klachten in 2022

Hieronder wordt weergegeven welke klachten bij de klachtencommissie zijn behandeld.

Een vanuit het jaar 2020 aangehouden klachtenprocedure is ook in 2021 en 2022 aangehouden gebleven. Dit op verzoek van klager met het oog op de uitkomst van een separaat aanhangig zijnde schadevergoedingsprocedure.

In 2022 zijn zeven klachten ontvangen door de Klachtencommissie. Vier van deze klachten zijn door bemiddeling van de secretaris informeel tussen partijen afgedaan. Een klacht is op hoorzitting behandeld. Een klacht betrof de gemeente Delft en is doorgestuurd naar de gemeente. Tot slot bevindt zich nog één klacht in de informele fase en was op 31 december 2022 nog niet afgedaan.

Naast de zeven klachten is er een aantal klachten binnengekomen die al snel 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.

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 bijvoorbeeld de gang van zaken of de wijze of het moment waarop onderhoud wordt uitgevoerd.

Klacht 1	Communicatie rond projectplan
Klacht 2	Uitvoering werkzaamheden
Klacht 3	Onderhoud kering
Klacht 4	Stremming vaarweg. Delfland niet bevoegd; doorgestuurd naar gemeente Delft, waterbeheerder aldaar.
Klacht 5	Onderhoud watergang
Klacht 6	Kadeverbetering
Klacht 7	Vergunningverlening

De klacht die door de commissie op hoorzitting is behandeld en waarover de commissie advies heeft uitgebracht, had betrekking op het in de ogen van klager gebrekkige communicatie rond een kadeverbetering en onwenselijke gevolgen vanwege de kadeverbetering. De commissie adviseerde het college de klacht ongegrond te verklaren. Het college heeft in de beslissing op de klacht het advies van de commissie overgenomen. Tevens is een aanbeveling uit het advies overgenomen en inmiddels door de vak-afdeling geïmplementeerd. De commissie had de suggestie gedaan om direct belanghebbenden aantoonbaar op de hoogte te brengen van een ter inzagelegging van een projectplan. | In de desbetreffende klacht is onduidelijk of dit wel of niet het geval was. Om in de toekomst deze zaken het hoofd te bieden is aan het stappenplan een stap opgenomen om direct belanghebbenden aantoonbaar te informeren als een projectplan wordt gepubliceerd.

Het jaarverslag biedt een goed overzicht van het werk van Delfland. Het is goed als er snel een oplossing wordt geboden. Ondanks de verschillende aard van klachten en meldingen wordt er over het algemeen snel geacteerd door de vak-afdelingen. Daar waar 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.

Slotwoord

Het overzicht van de klachten die dit jaar zijn behandeld geeft inzicht in de belevingswereld van de ingezetenen in het beheersgebied van Delfland. Het is goed dat in veel gevallen snel wordt overgegaan tot het bereiken van een oplossing voor betrokken partijen. Tegelijk is er altijd verbetering mogelijk. De aanbevelingen van de commissie worden door vak-afdelingen ter harte genomen. Medewerkers van Delfland zullen desalniettemin waakzaam moeten blijven om een prettig contact met de overheid te garanderen.

De Klachtencommissie van het Hoogheemraadschap van Delfland,
Delft 10 maart 2023

mr. drs. A.R. van Kampen,

voorzitter

mr. H. el Mokhtari-Heimensen,

secretaris