



Hoogheemraadschap van
Delfland

JAARVERSLAG 2021

Klachtencommissie Awb

**Hoogheemraadschap van
Delfland**

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

Dit jaarverslag heeft betrekking op alle klachten die in de periode van 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021 zijn behandeld.

In dit verslag wordt onder meer ingegaan op de taken van de commissie, de samenstelling van de commissie en de afhandeling van klachten.

Klachtencommissie Awb Hoogheemraadschap van Delfland,

mr. drs. A.R. van Kampen
voorzitter

mr. H. el Mokhtari-Heimensen
secretaris

Delft, 16 maart 2022

Inhoudsopgave

1. Taken van de Klachtencommissie.....4
2. Samenstelling van de Klachtencommissie.....5
3. Afhandeling van klachten6

1. 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, of de 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). De ingediende klachten kunnen onderscheiden worden in twee typen: mondelinge klachten en schriftelijke klachten.

Mondelinge klachten worden ook wel "meldingen" genoemd. Voor een mondelinge klacht gelden geen vormvereisten en deze worden, weliswaar zorgvuldig, maar zonder procedurele omhaal afgedaan.

Daarnaast zijn er (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 Klachtencommissie.

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.

De werkwijze van de Klachtencommissie is opgenomen in de Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland.

2. Samenstelling van de Klachtcommissie

De samenstelling van de commissie is eind 2021 gewijzigd. Tot 26 oktober 2021 was de samenstelling van de commissie als volgt:

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

Leden: Mevrouw mr. R. van Heusden (plaatsvervangend voorzitter)
De heer mr. A.R. Krijgsman
Mevrouw mr. L.S.N. Geerlings

Op 26 oktober 2021 heeft het college de heer mr. M.T.A.M. Klomp en mevrouw mr. ing. M.R. Hettinga als plaatsvervangende leden van de commissie benoemd.

Vanaf 26 oktober 2021 was de samenstelling van de commissie derhalve 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
De heer mr. M.T.A.M. Klomp (plaatsvervangend lid)
Mevrouw mr. ing. M.R. Hettinga (plaatsvervangend lid)

De commissie werd ondersteund door secretaris mevrouw mr. H. el Mokhtari-Heimensen. Vanaf 7 mei 2021 werd de commissie tevens ondersteund door de plaatsvervangend secretaris, mevrouw mr. R.C. van Deventer.

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

3. De afhandeling van klachten

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

In 2021 zijn er zeven klachten ontvangen door de Klachtencommissie. Drie van deze klachten zijn door bemiddeling van de secretaris informeel tussen partijen afgedaan. Er zijn nog vier klachten in een lopende klachtenprocedure en waren op 31 december 2021 nog niet afgehandeld.

Hoewel een klacht zich richt op de bejegening door Delfland of werknemers hiervan, kunnen ingediende klachten een specifieke aanleiding hebben. Bijvoorbeeld de klacht is het gevolg van bejegening door medewerkers van Delfland in het kader van een uit te voeren kadeverbetering. In onderstaande tabel is kort geschetst wat de achtergrond is van de betreffende klacht.

Klacht 1	Afwikkeling aansprakelijkstelling
Klacht 2	Kadeverbetering
Klacht 3	Baggeren
Klacht 4	Waterkwaliteit en doorstroming watergang
Klacht 5	Schade bij maaiwerkzaamheden
Klacht 6	Klimaatadaptieve maatregelen
Klacht 7	Doorstroming watergang

Een van de zeven klachten is door de Klachtencommissie op zitting behandeld. Omdat dit de hoorzitting van december 2021 betrof, had de commissie op 31 december nog geen advies uitgebracht. In het jaarverslag 2022 van de Klachtencommissie wordt daarom opnieuw over de status van de vier lopende klachtenprocedures gerapporteerd.

Daarnaast wordt opgemerkt dat in 2021 twee klachten zijn ontvangen door de Klachtencommissie die waren bestemd voor de Regionale Belasting Groep (hierna: RGB). De secretaris heeft deze klachten ter behandeling doorgezonden naar de RGB en klagers van de doorzending op de hoogte gebracht. Deze twee maken geen onderdeel uit van de eerder genoemde zeven ontvangen klachten.

De Klachtencommissie van het Hoogheemraadschap van Delfland,

mr. drs. A.R. van Kampen

mr. H. el Mokhtari-Heimensen

voorzitter

secretaris