



Hoogheemraadschap van
Delfland

Klachtencommissie Jaarverslag 2025



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 2025 tot en met 31 december 2025 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,
14 januari 2026

Inhoud

De klachtencommissie van Delfland	4
Samenstelling van de klachtencommissie	5
Behandeling en afhandeling van klachten in 2025	6
Slotwoord	7

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 Servicepunt. 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 \(hhdelfland.nl\)](https://www.hhdelfland.nl/klachten)).

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: stankoverlast, wateroverlast en achterstallig onderhoud. Voor meldingen gelden geen vormvereisten en deze worden zo snel mogelijk door de desbetreffende afdeling afgehandeld.

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, zo moet een formele klacht schriftelijk worden gedaan. 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 vastgelegd in de Klachtenverordening Hoogheemraadschap van Delfland. Deze verordening is te raadplegen via de officiële bekendmakingen op overheid.nl.

De commissie heeft twee taken: de behandeling van de ingekomen klacht en de 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 het college van Delfland, dan kan de klager een verzoekschrift indienen bij de Nationale ombudsman.

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

De klachtencommissie wordt ondersteund door de secretaris mevrouw mr. M.M. Visser. Mevrouw mr. H. el Mokhtari-Heimensen en mevrouw mr. A.J. van Asperen-den Haan ondersteunen de klachtencommissie als plaatsvervangend secretarissen.



Behandeling en afhandeling van klachten in 2025

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.

Eind 2025 stond er nog een klacht open die vóór dat jaar was ingediend.

In 2025 ontving de klachtencommissie twee formele klachten. Eén klacht is door bemiddeling van de secretaris informeel opgelost tussen de betrokken partijen. De andere klacht kwam eind 2025 binnen en is nog in behandeling. Eén klacht ging over een melding die niet correct was afgehandeld en is inmiddels door de betreffende afdeling opgelost, tot tevredenheid van de indiener. De andere klacht betreft de bejegening door een medewerker van Delfland en wordt momenteel behandeld door de betreffende afdeling. De eerste klacht is afgehandeld, terwijl de tweede klacht in 2026 verder zal worden behandeld.

Hieronder wordt weergegeven welke klachten door de klachtencommissie zijn behandeld:

Klacht 1	Melding niet goed afgehandeld
Klacht 2	Onjuiste bejegening

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, stilstaand water, wateroverlast, stankoverlast en verkeerd aangemeerde boten. 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 ervoor te zorgen dat de melding naar tevredenheid van de melder wordt afgedaan. Zo nodig is de secretaris van de klachtencommissie hierbij behulpzaam geweest.

Slotwoord

Het is belangrijk dat klachten snel en adequaat worden opgepakt. In 2025 zijn de klachten relatief snel afgehandeld: één klacht is opgelost, terwijl een andere klacht die eind 2025 is binnengekomen in 2026 verder wordt behandeld. In het eerste geval heeft informeel overleg positief bijgedragen aan de afhandeling. Door snel en doeltreffend te reageren, kon die klacht vlot worden opgelost. Bij de tweede klacht is de klagende partij tijdig geïnformeerd over het vervolg van de behandeling.

